

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN
PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Terhadap Nasabah BSI KCP Jatibarang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

GITA MAHILDA

NIM : 2108203164



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1446 H / 2025 M**

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN
PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)**

Oleh:

GITA MAHILDA

NIM 2108203164



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1446 H / 2025 M

ABSTRAK

GITA MAHILDA, 2108203164, PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang), 2025.

Pembiayaan BSI OTO oleh PT Bank Syariah Indonesia merupakan sebuah produk untuk mengembangkan inovasi produk dan pelayanan terkait pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun begitu sejumlah tantangan muncul, termasuk rendahnya pengetahuan nasabah dan kurangnya pemahaman detail akad murabahah dan produk pembiayaan kendaraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan pelayanan pembiayaan BSI OTO dengan akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Jatibarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Sampel pada penelitian ini adalah 50 responden nasabah di BSI KCP Jatibarang dari total populasi sebanyak 50 orang. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda serta uji f (simultan) dan uji t (parsial) dengan menggunakan aplikasi SPSS version 22.

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Variabel Inovasi Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jatibarang sebesar 20,2%. (2) Variabel Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah sebesar 61,3%. (3) Variabel Inovasi Produk dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan mampu mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah sebesar 0,816 atau 81,6%.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

GITA MAHILDA, 2108203164, THE EFFECT OF BSI OTO FINANCING PRODUCT AND SERVICE INNOVATION WITH MURABAHAH AGREEMENT ON CUSTOMER SATISFACTION LEVEL (Case Study of Customers at BSI KCP Jatibarang), 2025.

BSI OTO financing by PT Bank Syariah Indonesia is a product to develop product and service innovation related to BSI OTO financing with murabahah agreement with the aim of increasing customer satisfaction. However, a number of challenges arise, including low customer knowledge and lack of detailed understanding of murabahah agreement and vehicle financing products.

This study aims to determine the effect of BSI OTO financing product and service innovation with murabahah agreement on customer satisfaction level at BSI KCP Jatibarang. This study uses a quantitative approach with data collection techniques through observation, interviews, questionnaires and documentation. The sample in this study was 50 customer respondents at BSI KCP Jatibarang from a total population of 50 people. In proving and analyzing this, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and f tests (simultaneous) and t tests (partial) were used using the SPSS version 22 application.

The results of this study indicate that: (1) The Product Innovation variable has a significant positive effect on the Level of Customer Satisfaction at BSI KCP Jatibarang by 20.2%. (2) The Service variable has a significant positive effect on the Level of Customer Satisfaction by 61.3%. (3) The Product and Service Innovation variables have a positive and significant effect simultaneously and are able to influence the Level of Customer Satisfaction by 0.816 or 81.6%.

Keywords: Product Innovation, Service and Customer Satisfaction Level

الملخص

جيتا ماهيلدا، 2108203164، تأثير ابتكار منتج وخدمة تمويل بي إس آي أوتو مع عقد مريحة على مستوى رضا العملاء (دراسة حالة للعملاء في بي إس آي كيه سي بي جتيبارانغ)، 2025.

تمويل بي إس آي أوتو من قبل بنك الشريعة الإندونيسي هو منتج يهدف إلى تطوير ابتكار المنتج والخدمة المتعلقة بتمويل بي إس آي أوتو مع عقد مريحة بهدف زيادة رضا العملاء. ومع ذلك، ظهرت بعض التحديات، بما في ذلك قلة معرفة العملاء ونقص الفهم التفصيلي لعقد مريحة ومنتجات تمويل المركبات.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ابتكار منتج وخدمة تمويل بي إس آي أوتو مع عقد مريحة على مستوى رضا العملاء في بي إس آي كيه سي بي جتيبارانغ. تعتمد الدراسة على منهج كمي مع تقنيات جمع البيانات من خلال الملاحظة، المقابلات، توزيع الاستبيانات والوثائق. بلغ حجم العينة في هذه الدراسة 50 من عملاء بي إس آي كيه سي بي جتيبارانغ من إجمالي عدد السكان الذي يبلغ 50 شخصًا. للتحقق من ذلك وتحليله، تم استخدام اختبارات الصلاحية والموثوقية، واختبارات الفرضيات الكلاسيكية، واختبار الانحدار الخطي. الإصدار SPSS 22 (جزئي) باستخدام تطبيق T (التزامني) واختبار F المتعدد، واختبار

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن: (1) متغير ابتكار المنتج له تأثير إيجابي ذو دلالة على مستوى رضا العملاء في بي إس آي كيه سي بي جتيبارانغ بنسبة 20.2%. (2) متغير الخدمة له تأثير إيجابي ذو دلالة على مستوى رضا العملاء بنسبة 61.3%. (3) متغير ابتكار المنتج والخدمة له تأثير إيجابي ذو دلالة بشكل متزامن وقادر % على التأثير في مستوى رضا العملاء بنسبة 0.816 أو 81.6.

الكلمات المفتاحية: ابتكار المنتج، الخدمة، مستوى رضا العملاء

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Gita Mahilda
NIM : 2108203164
Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 26 Juni 2003
Alamat : Jalan PT Pintex RT.25 RW.05, Desa
Karangasem, Kecamatan Plumbon, Kabupaten
Cirebon, 45155.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan Pembiayaan BSI OTO Dengan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)**”, ini beserta isinya benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan keada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 Januari 2025

Saya yang Menyatakan,



GITA MAHILDA
NIM. 2108203164

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Saudari **Gita Mahilda, NIM. 2108203164** dengan judul **“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 198103082006042001

Pembimbing II



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Gita Mahilda
NIM. 2108203164

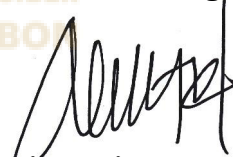
Menyetujui,

Pembimbing I



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 198103082006042001

Pembimbing II



Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 197301072009012001

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN PELAYANAN PEMBIAYAAN BSI OTO DENGAN AKAD MURABAHAH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)”**. oleh **Gita Mahilda, NIM: 2108203164**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 07 Mei 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang



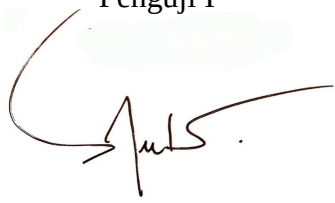
Dr. Anton Sudrajat, M.Ag
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang



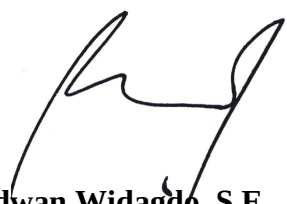
Hj. Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I



Dr. Anton Sudrajat, M.Ag
NIP. 198307212020121001

Penguji II



Ridwan Widagdo, S.E., M.Si
NIP. 197301072009012001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Gita Mahilda, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 26 Juni 2003. Penulis merupakan anak satu-satunya, buah kasih pasangan dari Bapak Jayudi dan Ibu Ida Maida. Riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 2 Plumbon (2012-2017)
2. SMPN 1 Plumbon (2017-2019)
3. SMAN 1 Plumbon (2019-2021)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan Pembiayaan BSI OTO dengan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)”** dibawah bimbingan Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, SE., M.Si.

Cirebon, 30 Januari 2025

GITA MAHILDA
NIM. 2108203164

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

“Barang siapa bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”.

*“Jangan menyerah dengan kesukaran. Teruslah berjuang, karena dari situlah
kehebatanmu berawal”*

(Bapak Jayudi)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang mampu diutarakan selain kata *Alhamdulillah* *robbil'aalamiin*, segala puji bagi Allah SWT atas karunia, kemudahan dan kelancaran yang diberikan, serta atas dukungan dan doa dari orang-orang tersayang, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan utamanya untuk dua orang hebat dalam hidup saya, kedua orang tua saya yang paling saya sayangi dan cintai, Bapak Jayudi dan Mamah Ida Maida. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti diberikan. Tugas akhir skripsi ini sebagai wujud terima kasih kepada Bapak dan Mamah atas pengorbanan dan jerih payahnya untuk saya hingga bisa sampai di titik ini. Semoga saya bisa mewujudkan mimpi Bapak dan Mamah satu persatu.

Teruntuk Halimah Nur Qothrun Nada, Dewi, Salsabila Faruq dan Amelia Dwi Puspa yang sudah menemani, menyemangati, menyumbang pikiran dan memberikan bantuan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih sudah memberikan waktu dan tenaga ketika aku membutuhkan bantuan.

Teruntuk Wahyu Anwar, terima kasih banyak telah menjadi orang yang selalu ada setelah keluarga, terima kasih telah menjadi partner dalam segala hal, yang selalu menemani kemanapun aku pergi, terima kasih telah menjadi tempat berkeluh kesah ternyaman, menghibur dalam kesedihan dan selalu memberikan motivasi dan semangat. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidupku.

Terimakasih juga tersampaikan untuk keluarga besar Perbankan Syariah E, KKN 11 (Desa Kanci) dan teman-teman rumah yang telah kebersamai dan menyemangati satu sama lain saat seminar proposal, ujian komprehensif sampai dengan karya skripsi ini selesai. Terima kasih sudah selalu kompak satu sama lain dalam memberikan dukungan dan motivasi. Semoga kita diberikan kesuksesan.

And one more, untuk diriku sendiri, untuk diriku di masa lalu yang pernah ragu, untuk diriku di masa kini yang telah berjuang, untuk diriku di masa depan yang akan terus bermimpi. Untuk setiap air mata yang jatuh, setiap malam yang terjaga, setiap keraguan yang berhasil dikalahkan, dan setiap doa yang dipanjatkan. Tugas akhir skripsi ini adalah bukti bahwa perjuangan tidak pernah sia-sia.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Inovasi Produk dan Pelayanan Pembiayaan BSI OTO Dengan Akad Murabahah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Terhadap Nasabah di BSI KCP Jatibarang)”**.

Penulis menyusun skripsi ini dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami tantangan dan hambatan. Akan tetapi, karena berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pertama-tama saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kedua orang tua tersayang Bapak Jayudi dan Ibu Ida Maida yang telah menjadi orang tua terbaik dan selalu memberikan dukungan, doa, nasehat, perhatian dan kasih sayang yang tiada batas.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam NEGERI (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk

memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan serta pengetahuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Para Dosen Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan serta memberikan masukan kepada penulis selama belajar di kampus ini beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Staf Jurusan Perbankan Syariah.
8. Seluruh Staf dan jajaran BSI KCP Jatibarang, Bapak Rismanto selaku Branch Manager di BSI KCP Jatibarang yang telah membantu dalam hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
9. Teruntuk Wahyu Anwar, Halimah Nur Qothrun Nada dan Amelia Dwi Puspa yang selalu sabar dalam menemani, menyemangati, menyumbang pikiran dan memberikan bantuan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
10. Teruntuk sahabat-sahabatku baik di rumah dan di kampus yang selalu kompak mendukung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas selama di perkuliahan, terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik dan selalu menghibur.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Cirebon, 30 Januari 2025

Penulis



Gita Mahilda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
LEMBAR PENGESAHAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Inovasi Produk	11
1. Definisi Inovasi Produk.....	11
2. Tujuan Inovasi Produk.....	12
3. Karakteristik Inovasi Produk	12
4. Indikator Inovasi Produk	13

5. Inovasi Produk Dalam Perspektif Islam	13
B. Pelayanan	14
1. Definisi Pelayanan	14
2. Karakteristik Pelayanan	16
3. Indikator Pelayanan	16
4. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	17
C. Pembiayaan BSI OTO	19
1. Definisi Pembiayaan	19
2. Jenis-Jenis Pembiayaan	19
3. Definisi Akad Murabahah	20
4. Macam-Macam Pembiayaan Murabahah	20
5. Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah	21
6. Fitur dan Mekanisme Pembiayaan Murabahah	21
7. Skema Murabahah	22
8. Landasan Hukum Murabahah	22
9. BSI OTO	23
D. Tingkat Kepuasan Nasabah	25
1. Definisi Kepuasan Nasabah	25
2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	26
3. Indikator Kepuasan Nasabah	26
4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	27
E. Literatur Review	28
F. Kerangka Berpikir	34
G. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Objek Penelitian	40
1. Sasaran dan Waktu Penelitian	40
2. Tempat Penelitian Dilakukan	40
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	40
1. Pendekatan Penelitian	40
2. Jenis Penelitian	40
C. Sumber Data	41
1. Data Primer	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	41
E. Operasional Variabel	42
1. Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	43
2. Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	45
1. Uji Instrumen	45
a. Uji Validitas	45

b. Uji Reabilitas	46
2. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Multikolinearitas.....	46
c. Uji Heteroskedastisitas	47
3. Uji Statistik.....	47
a. Analisis Regresi Linear Berganda	47
4. Uji Hipotesis.....	48
a. Uji t (Parsial).....	48
b. Uji F (Simultan/serempak).....	49
c. Koefisien Determinasi R^2	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	50
2. Visi dan Misi	51
3. Produk-Produk BSI Syariah	52
4. Struktur Organisasi BSI KCP Jatibarang	53
5. Desa Jatibarang.....	53
6. Karakteristik Responden	55
B. Analisis Deskriptif	58
C. Hasil Uji Instrumen.....	65
D. Hasil Penelitian	69
E. Pembahasan Hasil Penelitian	77
F. Analisis Ekonomi.....	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pembiayaan Murabahah.....	2
Gambar 1. 2 Tingkat Kepuasan Nasabah Mengenai Inovasi Produk di BSI KCP Jatibarang	3
Gambar 1. 3 Tingkat Kepuasan Nasabah Mengenai Pelayanan di BSI KCP Jatibarang	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Jatibarang	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Nasabah Pembiayaan BSI OTO di BSI KCP Jatibarang	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	57
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembiayaan BSI OTO	58
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif	59
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Inovasi Produk (X_1).....	59
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Pelayanan (X_2).....	61
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Jawaban Responden Indikator Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel 4. 11 Uji Validitas.....	66
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 13 Uji Normalitas.....	69
Tabel 4. 14 Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4. 17 Uji t Parsial	73
Tabel 4. 18 Uji f Simultan.....	75
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi R^2	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Bimbingan Skripsi	91
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	92
Lampiran 3 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	93
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi.....	94
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 6 Jawaban Responden Terhadap Kuesioner	100
Lampiran 7 T_{tabel}	104
Lampiran 8 F_{tabel}	106



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalihan huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transliterasi atau alih huruf adalah penggantian huruf dari huruf abjad yang satu ke abjad yang lain (terlepas dari lafal bunyi kata yang sebenarnya). Transliterasi huruf-huruf arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡ a	Ṣ	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ṣ	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣa	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te(dengan titik dibawah)
ظ	Ẓ a	Ẓ	Zet(dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	ْ	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	<i>Fathah</i>	A	A
— /	<i>Kasrah</i>	I	I
◌ ُ	<i>Dammah</i>	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي — /	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و — /	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = *kaifa*

قَوْلَ = *qaula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا — /	<i>fathah dan alif atau ya</i>	Ā	a dan garis atas
يَا — /	<i>fathah dan ya</i>	I	i dan garis atas
وَا —	<i>dammah dan wau</i>	Ū	u dan garis atas

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = *qala subhanaka*

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = *iz qala yusufu li abihi*

D. *Ta' Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

1. *Ta' Marbutah* Hidup

Ta' Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta' Marbutah* Mati

Ta' Marbutah yang mati atau mendapat *harakat sukun*, transliterasinya adalah /h/. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan “h”.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = *raudah al-atfal* atau *raudatul atfal*
طَلْحَةُ = *talhah*

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = *rabbana*
نُعَم = *nu' 'ima*

F. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ال. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu “l” diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu:

No.	Huruf Arab	Nama	No.	Huruf Arab	Nama
1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ś	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Ẓ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

الدَّهْرُ = *ad-dahru*
 النَّمْلُ = *an-namlu*
 الشَّمْسُ = *asy-syamsu*
 اللَّيْلُ = *al-lailu*

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya. Huruf-huruf qamariah ada empat belas, yaitu :

No.	Huruf Arab	Nama	No.	Huruf Arab	Nama
1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	ḥ	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	—'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

الْقَمَرُ = *al-qamaru* الْفَقْرُ = *al-faqrū*
 الْغَيْبُ = *al-gaibu* الْاِئْتِنُ = *al-'ainu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

سَيِّ	=	syai'un	أُمِرْتُ	=	umirtu
إِنَّ	=	inna	أَكَلْ	=	akala

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	=	Ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	=	Bissmillahi majraha wa mursaha

I. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	=	Wa ma Muhammad illa rasul
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	=	Alhamdu lillahi rabbil-'alamin

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. Kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

