

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) KC JAKARTA TANJUNG PRIOK 1**

SKRIPSI

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



Oleh:

SHINTA DEWI

NIM. 2108203101

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2025 M/1446 H

ABSTRAK

SHI NTA DEWI, NIM: 2108203101, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC JAKARTA TANJUNG PRIOK 1”

Ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan tingkat kepercayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jakarta Tanjung Priok 1, mencakup keluhan terkait waktu tunggu yang tidak wajar, gangguan berulang pada aplikasi *mobile banking*, gangguan mesin ATM saat bertransaksi, dan kurangnya transparansi dalam proses pembiayaan, dapat menimbulkan skeptisisme yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan *survei*, data primer dikumpulkan melalui *kuesioner* yang disebarkan kepada responden menggunakan *Google Formulir*, yang memungkinkan pengumpulan informasi secara efisien dan mudah diakses oleh nasabah. Sampel diambil menggunakan rumus Taro Yamane dengan metode *random sampling*, yang menghasilkan 94 responden. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung} = 3,582 > t_{tabel} = 1,986$, $Sig = 0,001 < 0,05$), begitu pula dengan kepercayaan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($t_{hitung} = 5,883 > t_{tabel} = 1,986$, $Sig = 0,000 < 0,05$). Pengujian simultan juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F_{hitung} = 123,082 > F_{tabel} = 3,09$, $Sig = 0,000 < 0,05$). Kesimpulannya, kualitas layanan dan kepercayaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

SHINTA DEWI, NIM: 2108203101, "THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC JAKARTA TANJUNG PRIOK 1"

Customer dissatisfaction with the quality of service and level of trust provided by Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jakarta Tanjung Priok 1, including complaints related to unreasonable waiting times, repeated interruptions in mobile banking applications, ATM machine disruptions during transactions, and lack of transparency in the financing process, can cause skepticism that affects customer satisfaction and loyalty. This study aims to determine the influence of service quality and trust on customer satisfaction at BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1. The method used is a quantitative approach with a survey, where primary data is collected through a questionnaire distributed via Google Form. The sample was taken using the Taro Yamane formula with the random sampling method, which resulted in 94 respondents. Data analysis was carried out by multiple linear regression using the IBM SPSS Statistics version 23 application.

The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction ($t \text{ count} = 3.582 > t \text{ table} = 1.986$, $\text{Sig} = 0.001 < 0.05$), as well as trust had a significant effect on customer satisfaction ($t \text{ count} = 5.883 > t \text{ table} = 1.986$, $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$). Simultaneous testing also showed that service quality and trust together had a significant effect on customer satisfaction ($F \text{ count} = 123.082 > F \text{ table} = 3.09$, $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$). In conclusion, service quality and trust can increase customer satisfaction at BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction

UINSSC

تجريدي

شينتا ديوي ، NIM: 2108203101 ، "تأثير جودة الخدمة والثقة على رضا العملاء في بنك شريا إندونيسيا (BSI) KC جاكارتا تانجونج بريوك 1"

إن عدم رضا العملاء عن جودة الخدمة ومستوى الثقة المقدم من بنك شريا إندونيسيا (BSI) KC Jakarta Tanjung Priok 1 ، بما في ذلك الشكاوى المتعلقة بأوقات الانتظار غير المعقولة ، والانقطاعات المتكررة في تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وتعطل أجهزة الصراف الآلي أثناء المعاملات ، وعدم الشفافية في عملية التمويل ، يمكن أن يسبب الشكوك التي تؤثر على رضا العملاء وولائهم. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة الخدمة والثقة على رضا العملاء في BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1. الطريقة المستخدمة هي نهج كمي مع استطلاع ، حيث يتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان يتم توزيعه عبر نموذج Google. تم أخذ العينة باستخدام صيغة Taro Yamane بطريقة أخذ العينات العشوائية ، والتي نتج عنها 94 مستجيباً. تم إجراء تحليل البيانات عن طريق الانحدار الخطي المتعدد باستخدام تطبيق IBM SPSS Statistics الإصدار 23.

أظهرت النتائج أن جودة الخدمة كان لها تأثير إيجابي ومعتد به على رضا العملاء ($t \text{ count} = 3.582 > t \text{ table} = 1.986$ ، $\text{Sig} = 0.001 < 0.05$) ، كما كان للثقة تأثير كبير على رضا العملاء ($t \text{ count} = 5.883 > t \text{ table} = 1.986$ ، $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$). أظهر الاختبار المتزامن أيضاً أن جودة الخدمة والثقة معا كان لهما تأثير كبير على رضا العملاء ($F = 123.082 > F \text{ الجدول} = 3.09$ ، $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$). في الختام ، يمكن أن تزيد جودة الخدمة والثقة من رضا العملاء في BSI KC Jakarta Tanjung Priok 1.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، الثقة ، رضا العملاء

UINSSC

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI (BSI) BANK SYARIAH INDONESIA KC
JAKARTA TANJUNG PRIOK 1**

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

Oleh:

SHINTA DEWI
NIM. 2108203101

Pembimbing

Pembimbing I

H. Syaeful Bakhri, S.E, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Pembimbing II

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i SHINTA DEWI NIM : 2108203101 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di (BSI) Bank Syariah Inonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1)”, oleh SHINTA DEWI NIM : 2108203101, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 7 Mei 2025.

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

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang
[Signature]
Dr. Hartoyo, M.S.
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

[Signature]
Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

[Signature]
Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji II

[Signature]
Usman, S.Sos, M.Si
NIP. 19780416 201101 1 003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shinta Dewi

NIM : 2108203101

Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 26 September 2003

Alamat : Jl. Kosambi Barat Kp. Tawang Rt04/Rw04

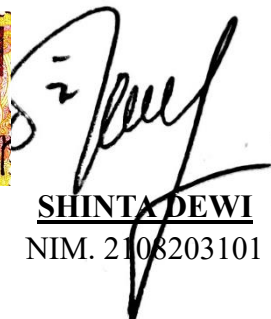
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di (BSI) Bank Syariah Indonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 11 Februari 2025




SHINTA DEWI
NIM. 2108203101

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang yang senantiasa mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

Pertama, teruntuk kedua orang tua yang selalu hadir memberikan dukungan moril maupun materil serta doa-doa di setiap sujudnya yang tiada henti diberikan kepada saya. Ibu terima kasih atas segala kasih sayang, cinta dan doa yang tak terhingga yang telah diberikan selama ini, terkhusus dalam proses penyusunan skripsi ini. Bapak terima kasih atas segala usaha yang telah diberikan dengan kerja keras dalam mencari nafkah untuk memenuhi segala kebutuhan keluarga dan telah memberikan kepercayaan dan dukungan kepada anak perempuan satu-satunya dalam menggapai cita-cita. Ibu dan Bapak yang tercinta izinkan anakmu mempersembahkan karya sederhana ini sebagai bakti dan cinta untuk kalian bapak ibuku.

Kedua, teruntuk adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayangnya hingga detik ini, yang selalu menemani dan membantu adik kecilmu dalam menyelesaikan tugas skripsinya. Semoga kita dapat menjadi orang sukses kedepannya dan menjadi anak kebanggaan orang tua.

Ketiga, teruntuk sahabat seperjuangan saya dikampus baik satu jurusan maupun lintas jurusan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas kebersamaan, saling membantu, saling mengingatkan, dan segala hal yang telah kalian berikan. Semoga segala hal yang kita harapkan, impikan dan cita citakan yang sudah kita usahakan selama ini segera tercapai.

Saya persembahkan karya sederhana ini untuk kalian semua, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini. Semoga kita semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Shinta Dewi dilahirkan di Tangerang, 26 September 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Kisan dan Ibu Ardhiyati. Penulis bertempat tinggal di Jl. Kosambi Barat Kp Tawang RT/004 RW/004 Kecamatan Kosambi Kabupaten Tangerang.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. SDN Kosambi II, telah lulus pada tahun 2015.
2. MTS Manba'ul Ulum, telah lulus pada tahun 2018.
3. SMA Manba'ul Ulum, telah lulus pada tahun 2021.

Penulis mengikuti program pendidikan Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di (BSI) Bank Syariah Inonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1”** dibawah bimbingan Bapak H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.

UINSSC

MOTTO

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

QS Ar-Rad: 11

“(5) Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (6) Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

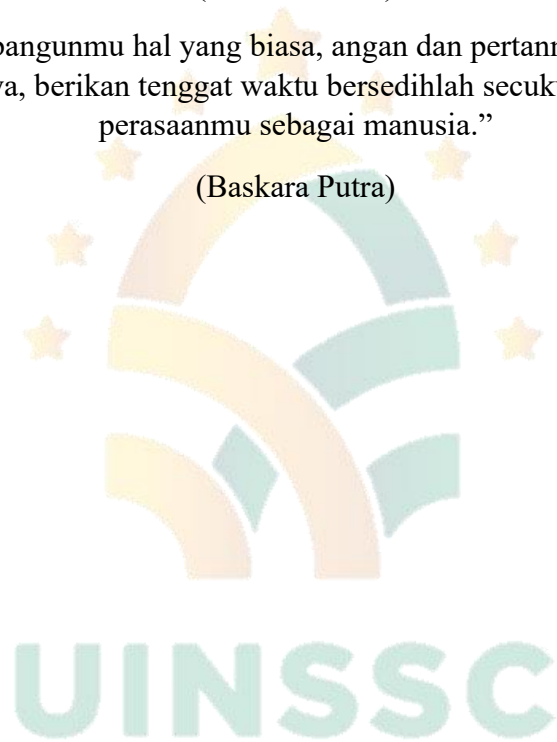
QS Al-Insyirah: 5-6

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”

(Baskara Putra)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertannyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

(Baskara Putra)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kupanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Jakarta Tanjung Priok 1”**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak H. Syaeful Bakhri. S.E, M.Si dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingannya bagi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Sunu Wahyoe Edi dan Bapak Muhamad Yazid selaku pimpinan Bank Syariah Inonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1 yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Inonesia Kc Jakarta Tanjung Priok 1 dan tak lupa para pengurus serta karyawan yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Ibu Ardhiyati dan Bapak Kisan, selaku orang tua penulis yang telah berjuang membesarkan dan membiayai kehidupan penulis tanpa henti, selalu memberikan kasih sayang yang luar biasa dan motivasinya, serta doa tanpa lelah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Aldino Saputro, selaku adik penulis yang selalu memberikan do'a serta dukungan dan yang selalu mewarnai hari-hari penulis dalam menyelesaikan karya sederhana ini.
10. Kepada teman-temanku seperjuangan Windi, Iftah, Ismi, syifa, Hana yang membersamai penulis semasa kuliah di perantauan. Serta menemani, membantu dan menjadi *support system* yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada rekan-rekan terhebat, tergecil, terkocak, Dede Sarah, Sulistianingsih, Vanesa Anjani, Isnaeni Inayah, Lisa Abilatul, terimakasih telah menghibur hari-hari tersulit dalam proses skripsi saya dan terimakasih telah menjadi *support system* ter *thebest* yang pernah ada, yang tidak ada habisnya memberikan hiburan, dukungan, semangat, tenaga, serta bantuan yang senantiasa selalu sabar dalam menghadapi saya, terimakasih telah menjadi teman senang maupun susah, semoga kita semua menjadi orang sukses.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ahmad Zakariya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk tidak pantang menyerah.
13. Kepada seluruh teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2021 khususnya teman kelas Perbankan Syariah C 2021 yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi sampai selesai.
15. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Shinta Dewi yang sudah berusaha dan bertahan sampai di titik ini, terima kasih sudah kuat dan mampu bangkit dari

kegagalan, penolakan, permasalahan dalam proses kehidupan ini, terima kasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 11 Januari 2025

Shinta Dewi



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
تجريد.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	95
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Sistematika Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kualitas Layanan.....	10
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2. Dimensi Kualitas Layanan	14
3. Indikator Kualitas Layanan	14
4. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	15
5. Sikap Pegawai	16

B. Kepercayaan.....	16
1. Pengertian Kepercayaan.....	16
2. Dimensi Kepercayaan	19
3. Indikator Kepercayaan	20
4. Karakteristik Membangun Kepercayaan Nasabah	21
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	22
C. Kepuasan Nasabah	23
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2. Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
3. Faktor-Faktor Menentukan Kepuasan Nasabah	26
D. Literatur Review.....	27
E. Kerangka Berfikir.....	32
F. Pengembangan Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
C. Operasional Variabel Penelitian.....	36
D. Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
1. Uji Instrumen	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji reliabilitas.....	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas	44
b. Uji Linieritas	44
c. Uji Multikolineritas.....	44
d. Uji Heteroskedastisitas.....	45
3. Uji Regresi Linier Berganda	45

4. Pengujian Hipotesis.....	46
a. Uji t (Parsial)	46
b. Uji f (Simultan/serempak).....	47
c. Uji R (Koefisien Determinasi)	47
G. Lokasi dan Jadwal Waktu Penelitian	47
a. Lokasi Penelitian	47
b. Jadwal Waktu Penelitian	48
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran umum Bsi Kc Jakarta Tanjung Priok 1.....	53
1. Sejarah Perseroan	53
2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan	54
3. Struktur Organisasi BSI Kc Jakarta Tanjung Priok 1	56
B. Hasil Uji Instrumen	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	62
C. Hasil Analisis Data.....	63
1. Uji Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Normalitas.....	63
b. Uji Linieritas.....	63
c. Uji Multikolonieritas.....	64
d. Uji Heteroskedastisitas.....	65
D. Analisis Regresi Linier Berganda	66
E. Uji Hipotesis	67
1. Uji t (Parsial).....	67
2. Uji f (Simultan/serempak).....	69
3. Uji R (Koefisien Determinasi)	70
F. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	50
B. Implikasi.....	84
C. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Perkembangan Nasabah.....	2
Tabel 2.1 Literatur Review.....	27
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	37
Tabel 3.2 Kriteria Instrumen Penelitian	42
Tabel 3.3 Karakteristik Nasabah	48
Tabel 3.4 Waktu Perencanaan Peneliti	48
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas Kepercayaan	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolonieritas.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.9 Hasil Uji t (Parsial).....	62
Tabel 4.10 Hasil uji F (simultan).....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji R (koefisien Determinasi).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor: 0543b/U/1987, dimaksudkan sebagai penyalinan huruf Arab dengan huruf latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Transliterasi ini dilambangkan dalam huruf dan dilambangkan dengan tanda yang dilambangkan dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut daftar huruf Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
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

هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	Ye

B. Vokal

Vokal Baha Arab, seperti Bahasa Indonesia yaitu terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*).

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya yaitu berupa harakat atau tanda, transliterasinya yaitu, sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	A
ـِ	Kasrah	i	I
ـُ	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـيْ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
ـَـوْ...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- فَعَلَ fa`ala
- كَتَبَ kataba
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula
- سِئِلَ suila

C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya yaitu berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ...إ...ي...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إ...ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...ؤ...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- يَقُولُ yaqūlu
- قَالَ qāla
- قِيلَ qīla
- رَمَى ramā

D. Ta' marbuthah

Transliterasi untuk ta' marbuthah ada dua yaitu, sebagai berikut:

1. Ta' marbuthah hidup

Ta' marbuthah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya yaitu "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya yaitu "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti kata yang menggunakan kata sandang al dan bacaan kedua kata tersebut terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfāl
- طَلْحَةُ = talhah
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ = al-madīnah al-munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- الْبِرُّ al-birr
- نَزَّلَ nazzala

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال ,namun dalam transliterasi ini kata sandang ini dibedakan atas kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah dan oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya adalah huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang ini.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah yaitu ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

Kata sandang baik diikuti oleh huruf syamsiyah atau qamariyah ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan.

Contoh:

- الْجَلَالُ al-jalālu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْقَلَمُ al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai *apostrof*, namun hal tersebut hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- النَّوْءُ an-nau'u
- شَيْءٌ syai'un
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata ditulis terpisah. Baik fail, isim maupun huruf, hanya kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain. Karena harkat atau huruf yang dihilangkan, maka penulisan tersebut dirangkaikan dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا = Bismillahi majreha wa mursaha

I. Penulisan Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidka dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan di antaranya yaitu, huruf kapital digunakan dalam menuliskan huruf awal nama dan permulaan kalimat, apabila nama diri didahului oleh kata sandang, maka ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut dan bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ = Arrahmanir rahmim

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = Alhamdulillahi rabbil-alamin

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku bila pada tulisan Arabnya memang lengkap dan penulisan itu disatukan dengan kata lain, sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf capital tidka dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaahu gafurun rahim

- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillahi alamru jami an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini yaitu merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid, karena peresmian pedoman transliterasi memerlukan disertai dengan pedoman tajwid.