

**IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS
PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(Studi Komparasi Pada Nasabah Bank BSI dan BJB Syariah)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

GIANSYA MARSYA QONITA

NIM. 2008203092

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
1447 H/2025 M**

ABSTRAK

GIANSYA MARSYA QONITA, 2008203092, “IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH)”, 2025

Berhasil tidaknya suatu perusahaan, salah satunya ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, termasuk perbankan syariah yang menjadikan parameter ini menjadi budaya pelayanan dari perusahaannya. Namun, terdapat permasalahan dengan adanya keluhan nasabah mengenai pelayanan yang kurang baik, seperti proses pelayanan cenderung lama dan pelayanan dinilai kurang ramah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan nasabah dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh prinsip etika dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI dan BJB Syariah sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana kedua bank syariah ini mampu meningkatkan nilai kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan studi komparasi dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan secara *online*. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BJB Syariah dan BSI di Kota Cirebon dengan masing-masing bank sebanyak 97 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip etika dan kualitas pelayanan pada BJB Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 67%. Sedangkan prinsip etika pada BSI berpengaruh positif tidak signifikan, namun kualitas pelayanan yang diujikan berpengaruh positif signifikan sebesar 63,9%.

Kata Kunci : Prinsip Etika, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Komparasi

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

GIANSYA MARSYA QONITA, 2008203092, "IMPLEMENTATION OF ETHICAL PRINCIPLES AND FRONTLINER SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION (COMPARATIVE STUDY OF CUSTOMERS OF BANK BSI AND BJB SYARIAH CIREBON BRANCHES)", 2025

The success of a company is, among other factors, determined by the quality of service provided to its customers. This also applies to Islamic banking institutions, which incorporate service quality as a fundamental aspect of their corporate culture. However, issues have arisen due to customer complaints regarding poor service, such as lengthy service processes and unprofessional or unfriendly attitudes from staff. These issues indicate a gap between customer expectations and the actual service delivered by Islamic banks. This study aims to analyze the influence of ethical principles and service quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) and BJB Syariah. The goal is to provide a comprehensive overview of how well these two Islamic banks are able to enhance customer satisfaction.

This research employs a quantitative approach using a comparative study method. Data were collected through online questionnaires. The population in this study consists of customers of BSI and BJB Syariah located in Cirebon City, with a total of 97 respondents from each bank.

The results of this study indicate that ethical principles and service quality at BJB Syariah have a positive and significant effect on customer satisfaction, amounting to 67%. Meanwhile, ethical principles at BSI have a positive but insignificant effect, but the tested service quality has a significant positive effect, amounting to 63.9%.

Keywords: Ethical Principles, Service Quality, Customer Satisfaction, Comparison



خاتمة

جيانسيا مارسيا كونيتا، 2008203092، "تطبيق المبادئ الأخلاقية وجودة الخدمة المباشرة لتحقيق رضا العملاء (دراسة مقارنة لعملاء بنك BSI وبنك BJB SYARIAH)"، 2025

يُحدّد نجاح أي شركة، جزئياً، بالخدمة التي تُقدّمها لعملائها، بما في ذلك الخدمات المصرفية الإسلامية، التي أدرجت هذا المعيار في ثقافة خدماتها. وللوفاء بهذه المعايير، يتحمّل العاملون في الخطوط الأمامية مسؤولية جودة ومعايير الخدمة في المؤسسات المصرفية الإسلامية. ومع ذلك، ثمة مشاكل تتعلق بشكاوى العملاء بشأن سوء الخدمة، مثل طول إجراءات الخدمة وسوء الخدمة المُتصوّر. يُشير هذا الوضع إلى وجود فجوة بين توقعات العملاء وواقع الخدمة المُقدّمة من البنوك الإسلامية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير المبادئ الأخلاقية وجودة الخدمة على رضا العملاء في بنك BSI وبنك BJB Syariah، مما يُقدّم صورة شاملة عن مدى قدرة هذين البنكين الإسلاميين على تحسين رضا العملاء.

يذاكر اعتمدت هذه الدراسة منهجاً كمياً، متبعةً أسلوب الدراسة المقارنة وتقنيات جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني. وتألّف مجتمع الدراسة من عملاء بنك BJB Syariah وبنك BSI في مدينة سيريبون، بواقع 97 مشاركاً من كل بنك.

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن المبادئ الأخلاقية وجودة الخدمة في بنك BJB Syariah لهما تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء، بنسبة 67%. في المقابل، للمبادئ الأخلاقية في بنك BSI تأثير إيجابي وإن كان ضئيلاً، إلا أن جودة الخدمة المختبرة كان لها تأثير إيجابي هام، بنسبة 63.9%.

الكلمات المفتاحية: المبادئ الأخلاقية، جودة الخدمة، رضا العملاء، المقارنة

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BSI DAN BJB SYARIAH)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

GIANSYA MARSYA QONITA

NIM. 2008203092

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



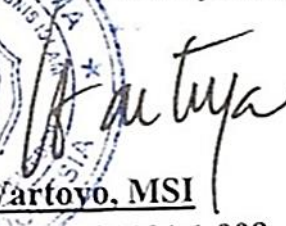
Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018



Dr. Syaeful Bakhri, MSI
NIP. 19731125 201411 1 000

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Giansya Marsya Qonita**, NIM: **2008203092** dengan judul **"IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH)"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018

Pembimbing II



Dr. Syaeful Bakhri, MSI
NIP. 19731125 201411 1 000

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH)”**, oleh **Giansya Marsya Qonita, NIM: 2008203092**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 15 Oktober 2025.

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

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19830702 201101 1 008

Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Penguji II

Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.

NIP. 19901201 202012 1 008

Toto Suharto, S., M.Si.

NIP. 19681123 200031 001

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Giansya Marsya Qonita

NIM : 2008203092

Tempat, Tanggal Lahir : Kota Cirebon, 03 Agustus 2002

Alamat : Jl. Pancuran Karang Pura 6 RT. 004 RW. 009
Kelurahan Sukapura Kecamatan Kejaksan Kota
Cirebon

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH)”**, yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 06 Oktober 2025

S. 
GIANSYA MARSYA QONITA

NIM. 2008203092

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'aalamiin.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, kemudahan dan kelancaran yang diberikan, serta atas dukungan dan doa dari orang-orang yang tersayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Sunarto dan Ibu Entin Supriatin yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada hentinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Saya juga persembahkan tulisan ini kepada orang-orang terdekat yang telah kebersamai penulis dengan segala kontribusi, dukungan serta doa yaitu saudari Giandiqrah Kaila Tabina selaku adik saya, semoga kamu menjadi anak yang sholeha dan menjadi pribadi yang baik.

Terimakasih saya ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM, dan Dosen Pembimbing II Bapak Hj. Syaeful Bakhri, MSi yang telah membimbing dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, semoga ilmu yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT serta menjadi amal jariyah bagi bapak/ibu semuanya.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT dan terakhir saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, Giansya Marsya Qonita yang sudah kuat bertahan melewati lika-liku kehidupan selama masa perkuliahan.

Akhir kata dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan karya sederhana dalam bentuk skripsi ini kepada kalian semua orang-orang yang saya sayangi sebagai rasa terima kasih saya atas doa, dukungan dan semangat yang kalian berikan. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Aamiin.

MOTTO HIDUP

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”

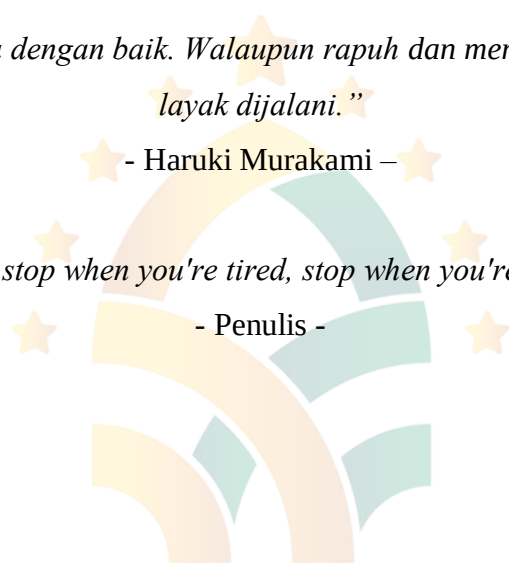
(Q.S Al-Insyirah: 6-7)

“Jalanilah hidupmu dengan baik. Walaupun rapuh dan membosankan, hidup ini layak dijalani.”

- Haruki Murakami -

“Don't stop when you're tired, stop when you're done.”

- Penulis -



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama lengkap Giansya Marsya Qonita, dilahirkan di Kota Cirebon pada tanggal 03 Agustus 2002. Penulis merupakan anak perempuan pertama dari pasangan Bapak Sunarto dan Ibu Entin Supriatin. Bertempat tinggal di Jl. Pancuran Karang Pura 6 No. 42, RT 004/RW 009, Kelurahan Sukapura, Kecamatan Kejaksan, Kota Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. TK Dua Tujuh lulus tahun 2008
2. SDN Kebon Baru 2 Kota Cirebon lulus tahun 2014
3. SMPN 1 Kota Cirebon lulus tahun 2017
4. SMAN 5 Kota Cirebon pada tahun 2020

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH.)”** Di bawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Syaeful Bakhri, MSI selaku pembimbing II.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya berupa ilmu dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PRINSIP ETIKA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KOMPARASI PADA NASABAH BANK BSI DAN BJB SYARIAH.)”**

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada Orang Tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Sunarto dan Ibu Entin Supriatin yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya dan selalu mendoakan serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan 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 Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.SI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, SE, MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

5. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Hj. Syaeful Bakhri, MSI selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bagi penulis selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas serta memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan studi di kampus ini.
8. Untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Yang tersayang Giandiqrah Kaila Tabina selaku adik penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi dengan baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2020 yang seperjuangan, khususnya teman-teman kelas Perbankan Syariah C yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, 06 Oktober 2025

Penulis

Giansya Marsya Qonita

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
خالصة.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xviii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	10
A. Teori Etika	10
B. Teori Manajemen Pemasaran.....	11
C. Prinsip Etika.....	12
1. Definisi Prinsip Etika.....	12
2. Prinsip Etika dalam Perspektif Islam.....	13
3. Dimensi Prinsip Etika	14
D. Kualitas Pelayanan	16
1. Definisi Kualitas Pelayanan	16
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	17
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
E. Kepuasan Nasabah	21
1. Definisi Kepuasan Nasabah	21

2. Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam	22
3. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	23
F. Penelitian Terdahulu	24
G. Kerangka Pemikiran.....	33
H. Hipotesis	37
BAB III.....	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	39
B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Operasional Variabel.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV	55
A. Gambaran Umum Perbankan Syariah	55
B. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	56
C. Gambaran Umum BJB Syariah.....	57
D. Karakteristik Responden	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per-Bulan.....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
E. Pengujian Instrumen.....	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas.....	66
F. Analisis Deskriptif Data Penelitian	67
G. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	68
1. Variabel Prinsip Etika (X1).....	68
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	70
3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	72
H. Uji Asumsi Klasik	74
1. Uji Normalitas	74
2. Uji Multikolinearitas.....	75

3. Uji Heteroskedastisitas.....	76
I. Uji Regresi Linier Berganda	77
1. Interpretasi Model Regresi	77
a. Interpretasi Model Regresi BJB Syariah.....	77
b. Interpretasi Model Regresi BSI	78
2. Uji Parsial (Uji t)	79
3. Uji Simultan (Uji F)	81
4. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	82
J. Hasil dan Pembahasan	83
1. Pengaruh Prinsip Etika terhadap Kepuasan Nasabah	84
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	89
3. Pengaruh Prinsip Etika dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
4. Perbandingan Prinsip Etika dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BJB Syariah dan BSI.....	94
BAB V.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas BJB Syariah.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas BSI.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas BJB Syariah	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas BSI	66
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif.....	67
Tabel 4. 10 Interval Skala	68
Tabel 4. 11 Prinsip Etika (X1).....	69
Tabel 4. 12 Kualitas Pelayanan (X2).....	71
Tabel 4. 13 Kepuasan Nasabah (Y).....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas BJB Syariah	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas BSI	75
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas BJB Syariah	76
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas BSI	76
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi BJB Syariah	77
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi BSI.....	78
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t) BJB Syariah.....	80
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji t) BSI.....	80
Tabel 4. 23 Hasil Uji Simultan (Uji F) BJB Syariah	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji Simultan (Uji F) BSI.....	81
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi BJB Syariah	82
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi BSI	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Pengaduan Nasabah BSI.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang di pakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia nomor 159/1987 dan nomor 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	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	Śa	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik dibawah)

ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓa	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 rangkap atau difong.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— / —	Fathah	A	A
— / —	Kasrah	I	I
— e —	Dammah	U	U

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 — / —	fathah dan ya	Ai	a dan i

و	fathah dan wau	Au	a dan u
---	-------------------	----	---------

C. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	fathah dan alif / ya	Ā	a dan garis atas
ي	fathah dan ya	I	i dan garis atas
و	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

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/.

3. 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/.

E. Syaddah/Tasyid

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

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ا. 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:

1	ت	T	8	ش	sy
2	ث	Ś	9	ص	ş
3	د	D	10	ض	ḍ
4	ذ	Z	11	ط	ṭ
5	ر	R	12	ظ	ẓ
6	ز	Z	13	ل	L
7	س	S	14	ن	N

2. Kata sandang yang diikuti *qamariyah*

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:

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

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*.

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.

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.

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.

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.