

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI
PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) SAHABAT
BERKAH MANBAUL ULUM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Jurusan Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

SABIATUL MAULA

2282133079

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M / 1448 H

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI
PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) SAHABAT
BERKAH MANBAUL ULUM**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Akun)

Jurusan Akuntansi Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

SABIATUL MAULA

2282133079

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
JURUSAN AKUNTANSI SYARIAH**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M / 1448 H

ABSTRAK

Sabiatul Maula, NIM 2282133079: ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepercayaan nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi pada produk mudharabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Sahabat Berkah Manbaul Ulum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi penelitian adalah seluruh nasabah pengguna produk pembiayaan mudharabah, sedangkan sampel penelitian berjumlah 160 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan, transparansi, kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi uji *outer model*, *inner model*, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 6,382. Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai *p-value* sebesar 0,002 dan *t-statistic* sebesar 3,049. Kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 5,747. Namun, nilai original sample (O) sebesar -0,309 menunjukkan bahwa moderasi tersebut bersifat memperlemah, sehingga kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan, tetapi juga oleh faktor lain seperti aspek pengawasan lembaga. Kepuasan nasabah tidak mampu memoderasi hubungan antara transparansi terhadap kepercayaan nasabah karena memperoleh nilai *p-value* sebesar 0,293 dan *t-statistic* sebesar 1,052. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Semakin baik layanan, kompetensi pegawai, konsistensi layanan, fasilitas, serta keterbukaan informasi mengenai layanan, transaksi, dan pengelolaan dana, maka semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Selain itu, kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah secara signifikan, namun bersifat memperlemah, yang menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengawasan lembaga, keamanan dana, serta kredibilitas dan legalitas lembaga. Sementara itu, kepuasan nasabah tidak mampu memoderasi hubungan transparansi terhadap kepercayaan nasabah karena

transparansi lembaga secara langsung telah mampu membangun kepercayaan melalui keterbukaan informasi, kejujuran, dan tata kelola yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Transparansi, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Mudharabah



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Sabiatul Maula, NIM 2282133079: ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRANSPARENCY ON CUSTOMER TRUST, WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MODERATOR, IN MUDHARABAH PRODUCTS AT THE SAVINGS, LOAN, AND FINANCING COOPERATIVE (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM

This study aims to analyze the influence of service quality and transparency on customer trust, with customer satisfaction as a moderating variable, regarding mudharabah products at the Sahabat Berkah Manbaul Ulum Sharia Savings, Loan, and Financing Cooperative (KSPPS). This study employs a quantitative approach, with the study population comprising all customers using mudharabah financing products, while the sample consists of 160 respondents selected using purposive sampling. Research data were collected through the distribution of a questionnaire using a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) based on SmartPLS. The variables studied include service quality, transparency, customer satisfaction, and customer trust. Data analysis was conducted using Partial Least Squares (PLS)-based Structural Equation Modeling (SEM) via the SmartPLS 4 application. The analysis stages included outer model testing, inner model testing, and hypothesis testing. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer trust, with a p-value of 0.000 and a t-statistic of 6.382. Transparency has a positive and significant effect on customer trust, with a p-value of 0.002 and a t-statistic of 3.049. Customer satisfaction moderates the relationship between service quality and customer trust, with a p-value of 0.000 and a t-statistic of 5.747. However, the original sample (O) value of -0.309 indicates that this moderation is weakening; thus, customer trust is influenced not only by service quality and satisfaction but also by other factors such as institutional oversight. Customer satisfaction does not moderate the relationship between transparency and customer trust, as it yields a p-value of 0.293 and a t-statistic of 1.052. Based on the research findings, it can be concluded that service quality and transparency have a positive and significant effect on customer trust. The better the service, employee competence, service consistency, facilities, and transparency of information regarding services, transactions, and fund management, the higher the level of customer trust in the institution. Furthermore, customer satisfaction significantly moderates the relationship between service quality and customer trust, though in a weakening manner, indicating that customer trust is also influenced by other factors such as institutional oversight, fund security, and the institution's credibility and legal standing. Meanwhile, customer satisfaction does not moderate the relationship between transparency and customer trust because institutional transparency has directly built trust through information disclosure, honesty, and good governance.

Keywords: Service Quality, Transparency, Customer Trust, Customer Satisfaction, and Mudharabah



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

الملخص

سابياتول مولا، رقم الطالب 2282133079: تحليل تأثير جودة الخدمة والشفافية على ثقة العملاء مع رضا صديق (KSPPS) العملاء كمتغير معتدل في منتجات المضاربة في تعاونية الادخار والقروض والتمويل. البركة منبع العلوم.

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة والشفافية على ثقة العملاء، مع اعتبار رضا العملاء متغيراً معتدلاً، صديق « (KSPPS) وذلك فيما يتعلق بمنتجات المضاربة في تعاونية الادخار والقروض والتمويل الإسلامي البركة منبع العلوم». يستخدم هذا البحث نهجاً كمياً، حيث تشمل عينة البحث جميع العملاء المستخدمين لمنتجات تمويل المضاربة، بينما يبلغ عدد عينة البحث 160 مستجيباً تم اختيارهم باستخدام تقنية العينة الموجهة. تم الحصول على بيانات البحث من خلال توزيع استبيان بمقياس ليكرت وتم تحليلها باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية تشمل المتغيرات التي تمت دراستها جودة الخدمة والشفافية ورضا العملاء. SmartPLS القائمة على (SEM) القائمة على المربع (SEM) وثقة العملاء. تم إجراء تحليل البيانات باستخدام طريقة نمذجة المعادلات الهيكلية وتشمل مراحل التحليل اختبار النموذج الخارجي 4. SmartPLS من خلال تطبيق (PLS) الأصغر الجزئي أظهرت نتائج البحث أن جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على ثقة. والنموذج الداخلي واختبار الفرضيات كما أن الشفافية لها تأثير إيجابي وهام. 6,382 t-statistic وقيمة p-value 0,000 العملاء، حيث بلغت قيمة يمكن لرضا العملاء أن يخفف. 3,049 t-statistic وقيمة p-value 0,002 على ثقة العملاء، حيث بلغت قيمة تبلغ 5,747. ومع ذلك، t-statistic تبلغ 0,000 وقيمة p-value من العلاقة بين جودة الخدمة وثقة العملاء بقيمة البالغة -0,309 إلى أن هذا التخفيف له تأثير إضعافي، وبالتالي فإن ثقة العملاء لا (O) تشير قيمة العينة الأصلية تتأثر فقط بجودة الخدمة والرضا، بل أيضاً بعوامل أخرى مثل جوانب الرقابة المؤسسية. لا تستطيع رضا العملاء تبلغ 0,293 وقيمة p-value أن تلعب دور الوسيط في العلاقة بين الشفافية وثقة العملاء، حيث حصلت على قيمة بناءً على نتائج الدراسة، يمكن استنتاج أن جودة الخدمة والشفافية تؤثران بشكل إيجابي. تبلغ 1,052 t-statistic وملموس على ثقة العملاء. فكلما تحسنت جودة الخدمة وكفاءة الموظفين واتساق الخدمة والمرافق، فضلاً عن انفتاح المعلومات المتعلقة بالخدمة والمعاملات وإدارة الأموال، زادت ثقة العملاء في المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، فإن رضا العملاء قادر على التخفيف بشكل كبير من تأثير جودة الخدمة على ثقة العملاء، ولكنه ذو طبيعة إضعافية، مما يشير إلى أن ثقة العملاء تتأثر أيضاً بعوامل أخرى مثل الرقابة المؤسسية، وأمن الأموال، ومصداقية المؤسسة وشرعيتها. وفي الوقت نفسه، لا تستطيع رضا العملاء أن تخفف من تأثير الشفافية على ثقة العملاء لأن شفافية المؤسسة قد نجحت بشكل مباشر في بناء الثقة من خلال انفتاح المعلومات، والصدق، والحوكمة الرشيدة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الشفافية، ثقة العملاء، رضا العملاء، والمضاربة

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM” oleh **Sabiatul Maula**, NIM: 2282133079. Telah diajukan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

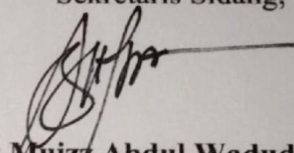
Skripsi yang diterima sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Akuntansi Syariah (S.Akun) pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

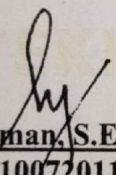


Ketua Sidang,
H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

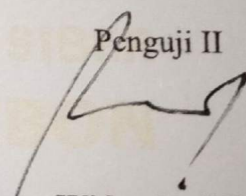
Sekretaris Sidang,


Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful
Anwar, M. Si., Ph.D
NIP. 198708272019031009

Penguji I


Dr. Layanman, S.E., M.Si
NIP. 197210072011011002

Penguji II


H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) SAHABAT
BERKAH MANBAUL ULUM**

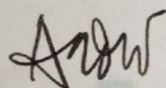
Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun)
Pada Program Studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Sabiatul Maula
NIM: 2282133079

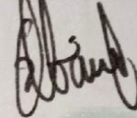
Pembimbing:

Pembimbing I,



Makmuri Ahdi, M.Ak
NIP. 199212062020121007

Pembimbing II,



Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008

Mengetahui:



Ketua Jurusan Akuntansi Syariah

H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabiatul Maula
NIM : 2282133079
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 16 Oktober 2003
Alamat : Desa Sindangmekar, Kecamatan
Dukupuntang, Kabupaten Cirebon

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM”** beserta isinya adalah karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, dan materi dari sumber lain telah dikutip dengan penulisan referensi yang sesuai dengan penulisan akademik.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pada skripsi ini atau terdapat pelanggaran terhadap etika keilmuan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh tanggung jawab.

Cirebon, 10 Mei 2026

Yang menyatakan,



Sabiatul Maula
NIM 2282133079

NOTA DINAS

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islama Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

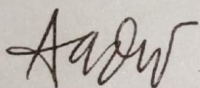
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Sabiatul Maula, NIM: 2282133079 dengan judul **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM "** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

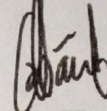
Menyetujui:

Pembimbing I,



Makmuri Ahdi, M.Ak
NIP. 199212062020121007

Pembimbing II,



Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc.
NIP. 199012012020121008

Mengetahui:

Ketua Jurusan Akuntansi Syariah



H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si.
NIP. 197303042007101002

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang sehingga penulis memperoleh kekuatan, kesabaran, ketabahan, serta kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir perkuliahan Strata-1 (S1) ini.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, karya ilmiah ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Abdul Kohar dan Ibu Robiah atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang begitu besar, serta dukungan moral maupun materi yang selalu diberikan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan betapa besar rasa terima kasih atas segala perjuangan yang telah diberikan demi masa depan penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada adik tercinta, Nadia Lovita Alifatul Qohar karena selalu menjadi tempat berbagi cerita, memberikan keceriaan di tengah rasa lelah, serta menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik. Kepada Bapak dan Ibu dosen, khususnya dosen pembimbing, penulis ucapkan terima kasih atas ilmu, arahan, bimbingan, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan karya ilmiah ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu hadir memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta menemani dalam suka maupun duka selama masa perkuliahan. Kebersamaan, cerita, dan perjuangan yang telah dilalui bersama akan menjadi kenangan berharga dalam hidup Penulis. Dan yang terakhir, karya ini penulis persembahkan untuk diri penulis sendiri sebagai bentuk penghargaan atas segala usaha, perjuangan, air mata, kesabaran, dan keteguhan dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit, dan terus melangkah hingga akhirnya dapat mencapai titik ini.

MOTO HIDUP

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan”

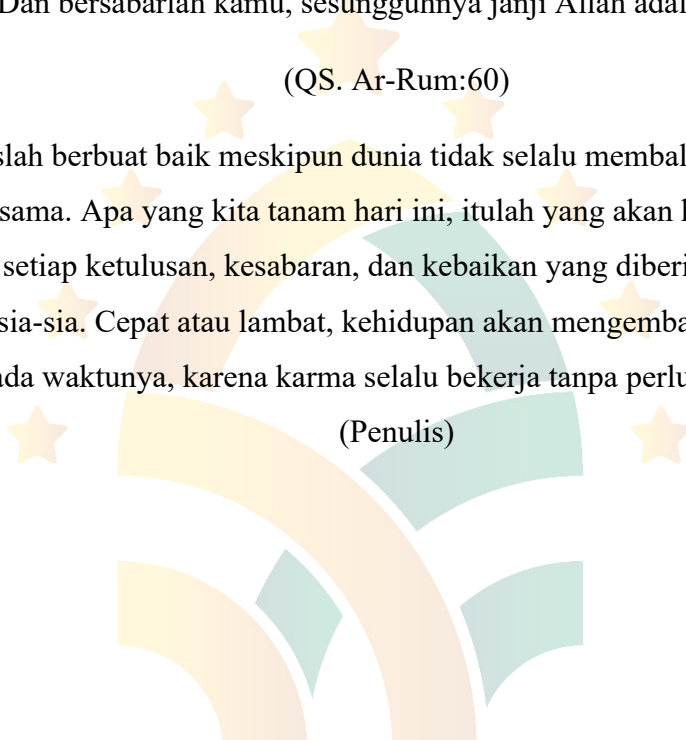
(Q.S Al-Insyirah 94:6)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(QS. Ar-Rum:60)

“Teruslah berbuat baik meskipun dunia tidak selalu membalas dengan cara yang sama. Apa yang kita tanam hari ini, itulah yang akan kita tuai nanti. Sebab setiap ketulusan, kesabaran, dan kebaikan yang diberikan tidak akan pernah sia-sia. Cepat atau lambat, kehidupan akan mengembalikan semuanya pada waktunya, karena karma selalu bekerja tanpa perlu diminta.”

(Penulis)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Sabiatul Maula, lahir di Cirebon pada tanggal 16 Oktober 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, pasangan Bapak Abdul Kohar dan Ibu Robiah. Saat ini, penulis berdomisili di Desa Simdangmekar, Kecamatan Dukupuntang, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

Adapun Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis sebagai berikut:

1. Tk Ath-Thahiriyah (2008-2010)
2. MI Hidayatusshibyan (2010-2015)
3. MTsN 11 Cirebon (2015-2018)
4. Manu Putri Buntet Pesantren Cirebon (2018-2021)
5. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon (2022-2026)

Penulis menempuh program Pendidikan Strata-1 (S1) pada program studi akuntansi Syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan Menyusun skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM”**.

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ša	Š	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha

8	د	Dal	D	De
9	ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	ء	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge

20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
----	------------	------	------------	------

1	() ^ˆ	Fathah	A	A
2	() _˙	Kasrah	I	I
3	() [˙]	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	ي ° ˙ ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U
2	و ° ˙ ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
3	ي ° ˙ ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ ˙ ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	إ ˙ ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	و ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

4. *Ta'marbutoh*

Ta'marbutoh ini diatur dalam tiga kategori:

- a. Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: مَحْكَم menjadi *mahkamah*
- b. Jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: مَدِينَةٌ مُنَوَّارَةٌ menjadi *almadinah al-munawwarah*
- c. Jika huruf *Ta'marbutoh* diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya: رَاوِدَاتُ الْعِظَامَةِ menjadi *raudat al-atfa*.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (ـّـ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda). Contoh: نَزَّالَةٌ menjadi *nazzala*.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin penulis panjatkan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya, sehinggalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN TRANSPARANSI TERHADAP KEPERCAYAN NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PEMODERASI PADA PRODUK MUDHARABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN (KSPPS) SAHABAT BERKAH MANBAUL ULUM” dengan lancar dan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan terbaik bagi umat manusia, yang telah membawa umat dari masa kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan dan kebenaran.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

3. H. Ridwan Widagdo, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Abdul Muizz Abdul Wadud Kasyful Anwar, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan, waktu, dan saran selama penulis menempuh studi Akuntansi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon sekaligus menjadi Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas ilmu, perhatian, dan kesabaran Bapak dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berharga kepada penulis. Terima kasih atas kesabaran dan dedikasi Bapak dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi, yang menjadi bekal berharga dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staff akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, penulis ucapkan terimakasih atas bantuan dan pelayanan administratif yang

diberikan selama masa studi, sehingga mendukung kelancaran proses penyusunan skripsi.

9. Kepada sosok yang paling berarti dalam kehidupan penulis, kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Abdul Kohar dan Ibu Robiah, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setulus-tulusnya atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan yang tiada henti sampai detik ini kepada penulis. Terima kasih atas segala kesabaran, nasihat, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan dalam setiap proses kehidupan penulis, khususnya selama penyusunan skripsi ini. Segala dukungan dan perjuangan yang telah diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, serta umur panjang kepada Bapak dan Mama dalam setiap langkah kehidupan ini.
10. Untuk adik kandung tercinta yang sangat penulis sayangi, Nadia Lovita Alifatul Qahar terima kasih atas kehadiran, dukungan, serta kebersamaan yang selalu diberikan kepada penulis. Segala tawa, candaan, dan momen sederhana yang dilalui bersama menjadi sumber kebahagiaan serta penyemangat bagi penulis di tengah proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi adik yang selalu menghibur, memberikan semangat, serta membantu penulis dalam berbagai hal setiap harinya. Kehadiran dan perhatian yang diberikan memiliki arti yang sangat besar bagi penulis.
11. Untuk orang-orang yang selalu menemani penulis, Khusnul Ma'arif, Imega Dianata, dan Taqiyatul Adhwa Elhakimi, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan, perhatian, semangat, serta kebersamaan yang telah

diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu hadir dalam setiap proses yang penulis lalui, baik dalam keadaan senang maupun sulit, serta menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan tawa yang memberikan kekuatan tersendiri bagi penulis. Kehadiran kalian memberikan banyak arti, motivasi, serta warna dalam perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, kepedulian, dan dorongan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Semoga segala kebaikan, perhatian, dan ketulusan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis berharap semoga kebersamaan ini dapat terus terjaga dengan baik, serta semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita, kesuksesan, kebahagiaan, kesehatan, dan masa depan yang penuh keberkahan.

12. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh teman-teman KKN yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian, bantuan, kebersamaan, serta berbagai pengalaman dan cerita yang telah dibagikan bersama, sehingga mampu menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Segala bentuk dukungan, candaan, serta kebersamaan yang terjalin memberikan banyak arti dan membantu penulis melewati berbagai proses selama penyusunan skripsi. Penulis berharap semoga tali silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik, serta semoga seluruh teman-teman KKN senantiasa diberikan kemudahan, kesuksesan, kesehatan, dan keberkahan dalam meraih cita-cita dan masa depan yang lebih baik.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK.....	iii
المخلص.....	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRISPSI	viii
NOTA DINAS	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTO HIDUP	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
PEDOMAN LITERASI	xiii
KATA PENGANTAR.....	xviii
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
A. Kajian Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	26

C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III.....	41
METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Sumber Data.....	43
D. Variabel Penelitian	44
E. Operasional Variabel.....	46
F. Metode Analisis Data.....	47
BAB IV.....	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Visi dan Misi Objek Penelitian.....	55
C. Karakteristik Responden.....	56
D. Deskripsi Variabel Penelitian	58
E. Pengujian Persyaratan Analisis Data	69
BAB V	101
KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
 SYEKH NURJATI CIREBON