

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING PERBANKAN
SYARIAH SEBAGAI MODERASI (STUDI KASUS BJB SYARIAH
KCP JATIBARANG INDRAMAYU)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

DEWI KHABIBAH

NIM. 2282110114

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRAK

Dewi khabibah, 2282110114, skripsi 2026, judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Daya Saing Perbankan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu)

Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan standar operasional untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus menghadapi persaingan ketat di sektor perbankan syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan SOP dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan nasabah, dengan daya saing perbankan syariah sebagai variabel moderating. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana daya saing industri memoderasi hubungan antara SOP, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu sebagai studi kasus spesifik.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian Asosiatif kausal dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Random Sampling*. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* 10%, sehingga diperoleh 94 responden yang dipilih.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t-statistik* sebesar 2,706 >1,96 dan nilai *p-value* 0.007 <0,05. Begitupula kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t-statistik* sebesar 5,180 >1,96 *p-value* 0,000 <0,05. Kemudian daya saing perbankan tidak memoderasi SOP terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t statistik* 0,548 <1,96 dan *P-value* sebesar 0,583 >0,05. Serta daya saing perbankan tidak memoderasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t statistik* 1,654 <1,96 dan (*P-value*) sebesar 0,0988 >0,05.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan. Kepuasan Nasabah, Daya Saing Perbankan.

ABSTRACT

Dewi Khabibah, 2282110114, thesis 2026, title “The Effect of the Implementation of Standard Operating Procedures and Service Quality on Customer Satisfaction, with the Competitiveness of Islamic Banking as a Moderating Variable (A Case Study at BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu)”

Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu is one of the Islamic financial institutions that continuously strives to improve service quality and the implementation of standard operating procedures (SOP) to meet customer needs while facing intense competition in the Islamic banking sector. Therefore, this study aims to analyze the extent to which the implementation of SOP and service quality affect customer satisfaction, with the competitiveness of Islamic banking as a moderating variable. In addition, this study also aims to identify the extent to which industry competitiveness moderates the relationship between SOP, service quality, and customer satisfaction at BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu as a specific case study.

This research is a causal associative study with a quantitative approach. The sampling technique used in this study was random sampling. The sample size was calculated using the Slovin formula with a 10% margin of error, resulting in 94 selected respondents.

The results of the study show that standard operating procedures (SOP) have a significant direct effect on customer satisfaction, with a t-statistic value of $2.706 > 1.96$ and a p-value of $0.007 < 0.05$. Similarly, service quality has a significant direct effect on customer satisfaction, with a t-statistic value of $5.180 > 1.96$ and a p-value of $0.000 < 0.05$. However, banking competitiveness does not moderate the effect of SOP on customer satisfaction, with a t-statistic value of $0.548 < 1.96$ and a p-value of $0.583 > 0.05$. In addition, banking competitiveness does not moderate the effect of service quality on customer satisfaction, with a t-statistic value of $1.654 < 1.96$ and a p-value of $0.098 > 0.05$.

Keywords: Standard Operating Procedures, Service Quality, Customer Satisfaction, Banking Competitiveness.

ملخص

ديوي خبيعه، 2282110114، أطروحة 2026، عنوانها: «تأثير تطبيق إجراءات التشغيل القياسية وجودة الخدمة على جاتبارانغ إندرمايو) رضا العملاء مع قدرة المصارف الإسلامية التنافسية كمتغير معدل (دراسة حالة: بنك فرع

جاتبارانغ إندرمايو إحدى المؤسسات المالية الإسلامية التي تسعى باستمرار إلى تحسين جودة الخدمة فرع د بنك وتطبيق إجراءات التشغيل القياسية لتلبية احتياجات العملاء ومواجهة المنافسة الشديدة في قطاع المصارف الإسلامية. ولذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير تطبيق إجراءات التشغيل القياسية وجودة الخدمة على رضا العملاء، مع اعتبار القدرة التنافسية للمصارف الإسلامية كمتغير معدل. كما تهدف الدراسة إلى تحديد مدى قدرة التنافسية الصناعية جاتبارانغ إندرمايو في إطار فرع على تعديل العلاقة بين إجراءات التشغيل القياسية وجودة الخدمة ورضا عملاء بنك دراسة حالة محددة.

تصنف هذه الدراسة كبحت سبي-ترابطي بنهج كمي. اعتمدت تقنية أخذ العينات العشوائية. حُسب حجم العينة باستخدام صيغة سلوفين مع هامش خطأ قدره عشرة بالمئة، مما أسفر عن اختيار أربعة وتسعين مستجيبًا.

تساوي أظهرت نتائج الدراسة أن إجراءات التشغيل القياسية لها تأثير مباشر ذا دلالة إحصائية على رضا العملاء بقيمة t كما أن جودة الخدمة أثبتت تأثيرًا مباشرًا ذا دلالة إحصائية على رضا t (0.05) < 0.007 2.706 (> 1.96) بقيمة أما القدرة التنافسية للمصارف فلم تُظهر دورًا. (0.05) < 0.000 p تساوي 5.180 (> 1.96) بقيمة t العملاء بقيمة 0.583 p (> 1.96) 0.548 t معدلًا في تأثير إجراءات التشغيل القياسية على رضا العملاء حيث كانت قيمة وكذلك لم تُظهر القدرة التنافسية للمصارف تأثير تعديل في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء بقيمة (> 0.05) 0.098 p (> 1.96) 1.654 (0.05).

كلمات مفتاحية: إجراءات التشغيل القياسية؛ جودة الخدمة؛ رضا العملاء؛ القدرة التنافسية للمصارف.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING PERBANKAN SYARIAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**. Oleh Dewi Khabibah NIM 2282110114, Telah diajukan dalam Sidang Munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari rabu tanggal 13 Mei 2026

Skripsi telah di terima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSAH



Penguji I

Dr. Wartoyo, M. Si
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining wahyuningsih, MM.
NIP. 197309302007102001

Penguji II

Hj. Nining wahyuningsih, MM.
NIP. 197309302007102001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

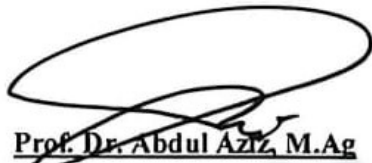
“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING PERBANKAN SYARIAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP JATIBARANG INDRAMAYU)”.

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana strata satu program SI pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan telah di setujui untuk diujikan dalam sidang Munaqosah sesuai dengan ketentuan administrasi akademik yang berlaku.

Dewi Khabibah

NIM. 2282110114

Pembimbing I



Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag
NIP. 197305262005011004

Pembimbing II



Afiqoh Agustin, M.E.Sy
NIP. 198509182020122004

Mengetahui

Ketua Jurusan



Drovo, M. Si

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh
Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, telah di koreksi terhadap skripsi Dewi Khabibah NIM 2282110114, judul skripsi “Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan daya saing perbankan syariah sebagai variabel moderasi (Studi Kasus Bank Bjb Syariah Kep Jatibarang Indramayu)” kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan. Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I


Prof. Dr. Abdul Aziz M. Ag
NIP. 197305262005011004

Pembimbing II


Afiqoh Aguslin, M.E.Sy
NIP. 198509182020122004

Ketua Jurusan
Mengetahui
Kepala Jurusan

W. M. Si
NIP. 198507022011011008

PERNYATAAN OTENTASI SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi khabibah

Nim : 2282110114

Tempat, tanggal lahir : Indramayu, 27 maret 2004

Alamat : Desa Jambe Blok Tangsi RT/RW 007/002 kec. Kertasemaya
kab. Indramayu

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Daya Saing Perbankan Syariah Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu)”**. 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 Universitas maupun di perjuruan 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 resiko atau sanksi apapun uang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari menemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini

Cirebon, 06 Mei 2026



Dewi khabibah

NIM. 2282110114

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Indramayu, Jawa Barat pada tanggal 27 Maret 2004. Dengan penuh kasih sayang, Penulis dibesarkan dengan Nama Dewi Khabibah. Merupakan anak Kedua dari Tiga bersaudara dan lahir dari pasangan Suami Istri Bapak Markaban dan Ibu Fathanah. Penulis bertempat tinggal di Desa Jambe Blok Tangsi RT/RW 007/0022 Kec. Kertasemaya. Sekarang, Penulis menuntut Ilmu di Kota Cirebon di Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Jambe II, pada tahun 2010-2016, Desa Jambe.
2. MTS Al-Mas'udiyah Rembes Tegalgubug, pada tahun 2016-2019.
3. SMK Plus Al-Hilal Tegalgubug Kecamatan Arjawinangun, Kabupaten Cirebon, pada tahun 2019-2022.
4. Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Jurusan Perbankan Syariah tahun 2022-2026.

Penulis Juga Aktif Dalam Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), Di Antaranya:

1. HTQ (UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)
2. PSM Kidung Kinasih (UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon)

MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit nya kita, yang mereka ingintahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya!”

~Dewikha

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah Swt. dan dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis sampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada semua orang yang ada disekeliling penulis. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Fathanah atau yang biasa saya sebut mimi pat, Pintu surgaku, yang dengan tulus berkorban demi pendidikan saya. Walaupun beliau tidak pernah merasakan bangku kuliah, tapi beliau memberikan yang terbaik agar anaknya bisa meraih gelar ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk Mimi, sebagai wujud rasa syukur dan cinta yang mendalam.
2. Bapa markaban atau biasa saya sebut mama, Sosok pahlawan penyemangat yang penuh kasih sayang. Dukungan dan do'anya membawa penulis ke titik ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang untuk terus mendampingi setiap langkah dan pencapaian penulis
3. Uki jamalulel, sosok yang membimbing saya dan berperan di langkah saya dalam menginjak bangku kuliah. yang sangat berjuang dan berkorban demi adik-adiknya, tentunya tak cukup kata Trimakasih untuk membalas kebaikanya tetapi dengan keberhasilan dimasa yang mendatang, thank you bro!
4. Keluarga tercinta adiku lani yang sedang menempuh kelas XII SMK semangat bro ujikomnya! hidup bukan tentang mencapai garis finish lalu tugasmu selesai, tetapi

tentang perjalanan itu sendiri, pertumbuhan, koneksi, pembelajaran berkelanjutan, dan makna yang anda ciptakan di sepanjang jalan.

5. Kepada Irwan Maulana Ali, seseorang yang kehadirannya tak sekadar menemani, tetapi juga pembimbing ketiga secara tidak formal dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap detik waktu, perhatian, dan dukungan yang kau berikan. Hadirmu dalam perjalanan ini bukan hanya sebagai bantuan teknis, tetapi juga sebagai penenang. Semoga segala kebaikanmu dibalas dengan kebahagiaan yang tak terhingga.
6. Ibu Afiqoh Agustin, M.E.Sy. dan Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag. pembimbing yang penuh kesabaran dan dedikasi, yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini. Semoga bimbingan dan motivasi yang diberikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat bagi perjalanan akademik saya ke depan.
7. Teman-teman baikku, Terima kasih atas segala support dan dorongan yang telah diberikan sepanjang perjalanan ini.



KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DAYA SAING PERBANKAN SYARIAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI KASUS PADA BANK BJB SYARIAH KCP JATIBARANG INDRAMAYU)”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umat Islam, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafa’at di hari kiamat, aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, namun berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

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 Nining Wahyuningsih, M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Ibu Afiqoh Agustin, M.E.Sy Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan Ikhlas dalam mengajarkan serta memberikan Ilmu selama penulis menempuh studi
7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang berkenan dalam membantu penulis.
8. Segenap pegawai Bank BJB Syariah KCP Jatibarang Indramayu yang telah membantu pelaksanaan penelitian dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Terimakasih saya sampaikan kepada teman-teman yang sudah membantu menyelesaikan skripsi yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu dan terimakasih untuk menjadi rumah ke-2.
10. Teman-teman Seperjuangan Perbankan Syariah D yang telah memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak kekurangan, dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya untuk membangun guna perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan skripsi ini.

Cirebon,

Dewi khabibah

2282110114

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan 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	Ša	š	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	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	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 bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	A
اِ	Kasrah	i	I
اُ	Dammah	u	U

2. Vokal rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ايَ...	Fathah dan ya	ai	a dan u
اِو...	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سِئِلَ *suila*

- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ.يَ.وَ..	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ.يَ..	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ..	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

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

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

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

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَة *talhah*

E. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

- نَزَلَ *nazzala*
- الْبِرْ *al-birr*

F. Kata sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُل *ar-rajulu*
- الْقَلَم *al-qalamu*
- الشَّمْس *asy-syamsu*
- الْجَلَال *al-jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu 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 :

- تَأْخُذْ *ta'khuẓu*
- شَيْءٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنْ *inna*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
NOTA DINAS.....	vi
PERNYATAAN OTENTASI SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Masalah	9

F. Manfaat Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
<i>A. Theory</i>	13
1. Teori Pelayanan Manajemen	13
2. Teori Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
3. Teori Kepuasan Nasabah	15
4. Teori Daya Saing Perbankan	16
5. Teori Perbankan Syariah.....	17
6. Teori Keunggulan Pelayanan Bank Syariah.....	19
7. Teori Kepatuhan Syariah	20
B. Manajemen Operasional Bank Syariah	21
C. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	30
D. Kepuasan Nasabah	35
E. Kualitas Pelayanan	40
F. Daya saing	45
G. Loyalitas Nasabah	53
H. Literatur Review.....	56
I. Hipotesis dan pengembangan Hipotesis.....	66
J. Kerangka Pemikiran	71
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	72
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	72
1. Jenis Penelitian	72

2. Pendekatan Penelitian	72
B. Waktu dan Tempat Penelitian	73
1. Waktu Penelitian.....	73
2. Tempat Penelitian	73
C. Populasi dan Sampel	73
1. Populasi.....	73
2. Sampel	73
D. Teknik Sampling	75
E. Jenis Dan Sumber Data	75
F. Teknik Pengumpulan Data	77
G. Operasional Variabel.....	79
H. Teknik Analisis Data	82
1. Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	83
2. Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	87
3. Signifikansi (Pengujian Hipotesis)	89
4. Uji Efek Moderasi.....	91
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	93
A. Gambaran Tempat Penelitian	93
1. Sejarah Bank BJB Syariah.....	93
2. Visi Dan Misi Bank BJB Syariah	93
3. Produk Bank BJB Syariah KCP Jatibarang	94
4. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah.....	95
B. Karakteristik Responden Penelitian	96

1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	97
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	98
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Aktif BJB Syariah.....	98
C.	Gambaran Umum Variabel.....	99
1.	Deskripsi Variabel Standar Operasional Prosedur (X_1).....	100
2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	102
3.	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	104
4.	Deskripsi Variabel Daya Saing Perbankan (Z).....	105
D.	Analisis Inferensial.....	107
1.	<i>Outer Model</i>	107
2.	<i>Inner Model</i>	119
3.	Signifikansi (Pengujian Hipotesis)	124
4.	<i>Moderating Effect</i> (Uji Efek Moderasi).....	127
E.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	129
BAB V PENUTUP		143
A.	Kesimpulan.....	143
B.	Saran	144
DAFTAR PUSTAKA		146
LAMPIRAN.....		154