

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Disusun oleh :

**ANA FITRIANI**

**NIM. 1608203079**



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYEKH NURJATI CIREBON  
TAHUN 1441 H / 2020 M**

## ABSTRAK

**ANA FITRIANI, NIM: 1608203079 “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”.**

Skripsi 2020.

Seiring dengan perkembangan zaman bank syariah pun mulai berkembang dan persaingan sudah semakin ketat. Oleh karena kepuasan nasabah menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan, karena dengan terciptanya kepuasan nasabah maka akan menimbulkan rasa kepercayaan nasabah kepada perbankan syariah. Salah satu faktor dalam kepuasan nasabah yaitu dapat dilihat dari kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk memuaskan nasabah dan memenuhi harapan nasabah dalam hal pelayanan dan sistem pemberian hadiah dilakukan sebagai salah satu cara untuk menghargai nasabahnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sistem pemberian hadiah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Majalengka.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sample sebanyak 92 orang atau nasabah. Teknik pengambilan sample ini dengan teknik solvin. teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebar angket atau kuisisioner. Teknik analisis data yaitu menggunakan batuan aplikasi SPSS Versi 21. Setelah diperoleh data lalu dilakukan analisis data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji linearitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis melalui uji t, uji F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil pengujian pada penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $4,683 > 1,66216 t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,1$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,418 > 1,66216 t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,018 < 0,1$  maka  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Artinya sistem pemberian hadiah (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $36,750 > f_{tabel}$  sebesar  $2,36$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,1$  maka  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Artinya secara simultan atau bersama-sama kualitas pelayanan (X1) dan sistem pemberian hadiah (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, sistem pemberian hadiah, kepuasan nasabah.*

## ABSTRACT

**ANA FITRIANI, NIM: 1608203079 "THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND SYSTEM OF PRIZING GIFTS TO THE CUSTOMER SATISFACTION OF BANK MUAMALAT MAJALENGKA KCP". Skripsi 2020.**

Along with the development of the era of Islamic banks began to develop and competition has become increasingly fierce. Therefore, customer satisfaction is one thing that must be considered and improved, because the creation of customer satisfaction will create a sense of customer confidence in Islamic banking. One factor in customer satisfaction that can be seen from the quality of service and gift-giving system. Quality of service must always be improved to satisfy customers and meet customer expectations in terms of service and gift delivery systems carried out as a way to appreciate their customers. This study was conducted to determine the effect of service quality and gift-giving systems on customer satisfaction at Muamalat Bank KCP Majalengka.

This study uses quantitative methods with a sample of 92 people or customers. This sampling technique with the solvin technique. Data collection techniques namely by distributing questionnaires or questionnaires. The data analysis technique is using SPSS Version 21 application rocks. After the data is obtained, data analysis is performed using validity test, reliability test, linearity test, classic assumption test, and hypothesis testing through t test, F test and coefficient of determination test ( $R^2$ ).

The results of testing in this study are that the  $t_{\text{value}}$  of  $4.683 > 1.66216 t_{\text{table}}$  and the significance value of  $0.000 < 0.1$ , then  $H_{01}$  is rejected and  $H_{a1}$  is accepted, meaning that service quality (X1) has a significant positive effect on customer satisfaction (Y).  $t_{\text{value}}$  is  $2.418 > 1.66216 t_{\text{table}}$  and the significance value is  $0.018 < 0.1$  then  $H_{02}$  is rejected and  $H_{a2}$  is accepted. This means that the gift giving system (X2) has a significant positive effect on customer satisfaction (Y). the value of  $f_{\text{count}}$  is  $36,750 > f_{\text{table}}$  is  $2,36$  with a significance value of  $0,000 < 0.1$  then  $H_{03}$  is rejected and  $H_{a3}$  is accepted. This means that simultaneously or together the quality of service (X1) and the gift giving system (X2) have a significant positive effect on customer satisfaction (Y).

**Keywords:** *service quality, gift giving system, customer satisfaction.*

## نبذة مختصرة

**تأثير جودة الخدمة ونظام جوائز الهدايا لإرضاء " ANA FITRIANI ،NIM: 1608203079 أطروحة 2020. MUALALAT MAJALNGKA KCP". العملاء من بنك**

جنباً إلى جنب مع تطور عصر البنوك الإسلامية بدأت في التطور وأصبحت المنافسة شرسة على نحو متزايد. لذلك ، فإن رضا العملاء هو شيء يجب مراعاته وتحسينه ، لأن خلق رضا العملاء سيخلق شعوراً بثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإسلامية. عامل واحد في إرضاء العملاء يمكن رؤيته من جودة الخدمة ونظام تقديم الهدايا. يجب تحسين جودة الخدمة دائماً لإرضاء العملاء وتلبية توقعات العملاء من حيث أنظمة الخدمة وتقديم الهدايا التي يتم تنفيذها كوسيلة لمكافأة العملاء. أجريت هذه الدراسة لتحديد تأثير جودة الخدمة Muamalat KCP Majalengka. ونظم تقديم الهدايا على رضا العملاء في بنك

تستخدم هذه الدراسة الأساليب الكمية مع عينة من 92 شخصاً أو عميلاً. تقنية أخذ العينات هذه باستخدام تقنية السولفين. تقنيات جمع البيانات أي عن طريق توزيع الاستبيانات أو الاستبيانات. تستخدم تقنية تحليل الإصدار 21. بعد الحصول على البيانات ، يتم تحليل البيانات باستخدام SPSS البيانات صخور التطبيق اختبار الصلاحية واختبار الموثوقية واختبار الخطية واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الفرضيات من (R2). ومعامل تحديد التحديد F واختبار t خلال اختبار

وقيمة أهمية قدرها  $t_{table}$  من  $4.683 < t_{count} 1.66216$  تشير نتائج الاختبار في هذه الدراسة إلى أن لها تأثير إيجابي كبير (X1) ، مما يعني أن جودة الخدمة  $H_{a1}$  وقبول  $H_{o1} > 0.000 > 0.1$  ، ثم يتم رفض  $H_{o2}$  وقيمة أهمية  $0.018 > 0.1$  ثم رفض  $t_{table}$  قيمة  $2.418 < t_{count} 1.66216$  على رضا العملاء قيمة (Y). له تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء (X2) وهذا يعني أن نظام تقديم الهدايا  $H_{a2}$  وقبول  $H_{a3}$ . ويتم قبول  $H_{o3}$  بقيمة أهمية  $0.000 > 0.1$  ثم يتم رفض  $f_{count}$  من  $36,750 > f_{tabel}$  من  $2,36$  ، وهذا يعني أن جودة الخدمة في نفس الوقت أو معاً لها تأثير إيجابي كبير (X2) ونظام تقديم الهدايا (X1) وهذا يعني أن جودة الخدمة (Y) على رضا العملاء.

**الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، نظام تقديم الهدايا ، إرضاء العملاء**



# PERSETUJUAN PEMBIMBING

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

#### SKRIPSI

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH KCP MAJALENGKA"

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Oleh

Ais Firdausy

NIM. 1608203079

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Moh. Ma'ruri Faozi, MA

NIP. 197502052011041004

Dr. Sri Rokhmawati, SE, M.Si

NIP. 1973080519920322003

Mengotorati

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

IAIN SYEKH NURJATI

CIREBON M.Ag

NIP. 197603122003121003



pindai dengan CamScanner

**NOTA DINAS**

**NOTA DINAS**

**NOTA DINAS**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Di-  
Cirebon

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

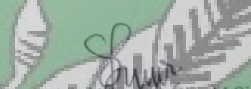
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara Ana Fitriani, NIM 1608203079 dengan judul "PENGARUH NUALIAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MEXALENGKA". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Menyetujui

Pembimbing I

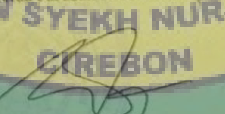
Pembimbing II

  
Mub. Ma'arif Hasyim, W.A.  
NIP. 197802052011011004

  
D. Sri Rokhmawati, S.Pd, M.Si  
NIP. 1975040619990322003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
**IAIN SYEKH NURJATI  
CIREBON**

  
Eef Saefullah, M.Ag  
NIP. 197603122003121003



# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA" oleh Ana Fitriani, NIM : 1608203079, telah diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 27 Agustus 2020.  
Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Erf Saefulloh, M.Ag

NIP. 197603122003121003

Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197305262005011004

Penguji I

Penguji II

Moh. Chozali, M.E. Sy

NIP. 198404212015031005

H. Ridwan Widagdo, M.Si

NIP. 197303042007101002

IAIN SYEKH NURJATI  
CIREBON

## PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI

### PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ana Fitriani

NIM : 1608203079

Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 5 Februari 1998

Alamat : Desa Cupang Blok Desa RT 006 RW 002 Kec. Gempol  
Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”, ini beserta isinya adalah bena-benar hasil pemikiran dan karya saya sendiri. Seluruh ide pemikiran dan teori-teori dari sumber yelah saya kutip sesuai dengan petunjuk referensi yang baik dan benar

Cirebon, Juli 2020



Ana Fitriani

NIM. 1608203079



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin*

Atas izin Allah SWT saya dapat menyelesaikan skripsi ini  
Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam  
menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada keluarga khususnya Ibu saya yang selalu  
memeberikan dukungan moril maupun materil.

Terimakasih kepada ibu/ bapak pembimbing yang selalu memeberikan  
support dan arahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini  
dengan baik.

Terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dan  
mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua pihak yang membutuhkan,  
mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat, Aamiin.



## **MOTTO**

*Siapapun bisa jadi apapun  
Tetaplah semangat untuk meraih kesuksesan  
Dan jangan lupa berdoa kepada Allah*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Ana Fitriani  
NIM : 1608203079  
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 5 Februari 1998  
Alamat : Desa Cupang Blok Desa RT 006  
RW 002 Kecamatan Gempol,  
Kabupaten Cirebon  
Nama Ibu Kandung : Runati  
Nama Ayah kandung : Saryadi (Alm)

Pendidikan Formal :

1. S1 Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2016-2020)
2. SMK Yadika Kedawung Cirebon (2013-2016)
3. SMPN 3 Leuwimunding (2010-2013)
4. SDN 1 Cupang (2004-2010)

Pengalaman Organisasi :

1. Himpunan Pengusah Muda Perguruan Tinggi (2018)

Pengalaman Kerja :

1. Praktek Pengalaman Lapangan di Bank Muamalat KCP Majalengka (2019)

Demikian daftar riwayat hidup yang dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon , 30 juni 2020

Ana Fitriani  
Nim : 1608203079

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUIAALITAS PELAYANAN DAN PEMBERIAN HADIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP MAJALENGKA”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muahamad SAW. yang telah membawa kita dari zaman jahiliah hingga sampai kepada zaman kebebasan seperti saat ini. Berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat ilmu dan pengetahuan yang berlandaskan Iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penulis berterimakasih kepada semua pihak yang sudah banyak membantu selama proses penelitian hingga proses penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mempermudah dan memberikan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia, karena perjuanganku selama ini menempuh pendidikan tak lepas karena keiinginanku untuk membanggakan Indonesia.
3. Ibuku tercinta yang selalu memberikan support dan doa, yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor IAIn Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI).
6. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Ibu Dr. Dewi Fatmasari, SE., M.Si selaku Sekertais Jurusan Perbankan Syariah.
7. Ibu Dr. Rita Kususmadewi SE., selaku dosen pembimbing akademik.

8. Bapak Moh. Mabruri Faozi, MA. Dan Ibu Dr. Sri Rokhlinasari, SE., M.Si selaku pembimbing skripsi yang selalu memberikan support dan sabar dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ibu Esih Dwi T selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Majalengka yang telah memberikan kemudahan dalam penelitian.
10. Segenap Karyawan Bank Muamalat KCP Majalengka.
11. Segenap Staf Jurusan Perbankan Syariah dan segenap dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah berbagi ilmunya dan menjadi tauladan kepada mahasiswanya.
12. Segenaf staf Jurusan Perbankan Syariah yang telah membantu selama proses administrasi.
13. Teman seperjuangan dan teman satu kelas yaitu Perbankan Syariah B 2016.
14. Teman pejuang SE yaitu Mudiana Lestari, Amelia Tamara, Uswatun Khasanah dan Defi Sri Hartini.
15. Panji Maulana yang tak pernah lelah membantu dan memberikan support kepada penulis.
16. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan Allah senantiasa membalas semua kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis serta menjadi amal jariah untuk semua yang terlibat dalam penelusian skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat memeberikan manfaat bagi penulis maupun pembacanya. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

*Wasalamualaikum Wr.Wb.*

Penulis

Ana Fitriani

Nim. 1608203079

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
نبذة مختصرة.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
PERNYATAAN ORIENTASI SKRIPSI .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO .....	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
1. Identifikasi Masalah .....	6
2. Batasan Masalah.....	6
3. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1. Tujuan penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
1. Kualitas Pelayanan .....	9
a. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11

b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2. Sistem Pemberian Hadiah .....	14
a. Ketentuan sistem pemberian hadiah .....	14
b. Dimensi sistem pemberian hadiah .....	15
c. Indikator pemberian hadiah .....	15
3. Kepuasan Nasabah .....	15
a. Definisi kepuasan nasabah .....	15
b. Dimensi kepuasan nasabah .....	16
c. Indikator kepuasan nasabah .....	18
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>20</b>
<b>C. Kerangk Berfikir .....</b>	<b>24</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Jenis Penelitian .....	27
C. Metode penelitian .....	27
D. Teknik pengumpulan data .....	28
E. Sumber pengambilan data .....	29
F. Populasi dan sample .....	30
G. Operasional variabel .....	30
H. Tempat dan waktu penelitian .....	36
I. Teknik analisis data .....	36
a. Analisis statistik deskriptif .....	36
J. Analisis pengolahan data .....	37
a. Uji validitas .....	37
b. Uji reliabilitas .....	38
c. Uji linearitas .....	39
K. Uji asumsi klasik .....	39
a. Uji normalitas .....	39
b. Uji multikolinearitas .....	39
c. Uji heterokedastisitas .....	40
L. Analisis regresi linear berganda .....	41

M. Uji T (Parsial).....	41
N. Uji Statistik F (Simultan) .....	42
O. Uji R <sup>2</sup> (Koefisien determinasi).....	42
P. Jadwal penelitian .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Bank Muamalat KCP Majalengka.....	45
a. Profil dan sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia.....	45
b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	47
c. Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	47
d. Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (GCG).....	51
B. Karakteristik Identitas Responden .....	54
C. Hasil Analisa Distribusi Variabel .....	59
D. Hasil Uji Instrumen.....	70
a. Uji Validitas .....	70
b. Uji Reliabilitas.....	72
c. Uji linearitas .....	73
E. Uji Asumsi Klasik.....	74
a. Uji normalitas.....	74
b. Uji multikolinearitas.....	76
c. Uji heteroskedastisitas.....	77
F. Uji Hipotesis .....	78
a. Uji linear berganda.....	78
G. Hasil Uji Signifikan Simultan F.....	81
H. Hasil Uji Determinasi.....	82
I. Pembahasan .....	83
1. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah .....	83
2. Pengaruh Sistem Pemberian Hadiah (X2) terhadap kepuasan nasabah ..	86
3. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan sistem pemberian hadiah (X2) terhadap kepuasan nasabah .....	87
J. Analisis Ekonomi .....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
A. Kesimpulan .....	90



B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 statistik pengembangandan pelatihan SDM .....	3
Tabel 2.1 penelitian terdahulu.....	20
Tabel 2.2 skala pengukuran kuisisioner.....	29
Tabel 3.1 operasional variabel dependen .....	31
Tabel 3.2 operasional variabel independen.....	32
Tabel 3.3 jadwal penelitian .....	43
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	54
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia .....	55
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	56
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	57
Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan.....	58
Tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah .....	58
Tabel 4.7 persentase item variabel kualita pelayanan (X1) .....	59
Tabel 4.8 persentase item variabel sistem pemberian hadiah (X2).....	64
Tabel 4.9 persentase item variabel kepuasan nasabah (Y).....	66
Tabel 4.10 deskripsi statistik .....	69
Tabel 4.11 hasil uji validitas kualitas pelayanan (X1) .....	70
Tabel 4.12 hasil uji validitas sistem pemberian hadiah (X2).....	71
Tabel 4.13 hasil uji validitas kepuasan nasabah (Y) .....	71
Tabel 4.14 hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan (X1), sistem pemberian hadiah (X2) dan kepuasan nasabah (Y) .....	72
Tabel 4.15 hasil uji linearitas kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) .....	73
Tabel 4.16 hasil uji linearitas sistem pemberian hadiah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) .....	74
Tabel 4.17 hasil uji normalitas <i>kolmogrov sminrov</i> .....	75
Tabel 4.18 hasil uji multikolinearitas.....	76
Tabel 4.19 hasil uji regresi linear berganda .....	79
Tabel 4.20 hasil uji signifikansi simultan (uji F) .....	81
Tabel 4.21 hasil uji Determinasi ( $R^2$ ).....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka berfikir .....	25
Gambar 4.1 struktur organisasi .....	47
Gambar 4.2 hasil uji normalitas .....	75
Gambar 4.3 hasil uji heterokedastisitas.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner penelitian

Lampiran 2 rekapitulasi hasil penyebarang angket atau kuisisioner

Lampiran 3 hasil uji validitas

Lampiran 4 hasil uji reliabilitas

Lampiran 5 hasil uji linearitas

Lampiran 6 hasil uji normalitas

Lampiran 7 hasil uji multikolinearitas

Lampiran 8 hasil uji heterokedastisitas

Lampiran 9 hasil uji regresi linear berganda

Lampiran 10 hasil uji F (Simultan)

Lampiran 11 hasil uji  $R^2$  (Determinasi)

Lampiran 12 hasil uji deskripsi statistik

Lampiran 13 r tabel

Lampiran 14 t tabel

Lampiran 15 F tabel

Lampiran 16 SOP Customer Service Bank

Lampiran 17 SOP Teller Bank

Lampiran 18 kartu bimbingan skripsi

Lampiran 19 surat pengantar penelitian

Lampiran 20 surat keputusan pembimbing skripsi

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruflatin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	H	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

س	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	‘	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
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	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberitandaapapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda(’).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Ḍammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوْ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

هَوْلٌ : Haula

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
أَ اِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُ	Dommah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamutū

#### 4. Ta Marbu'tah

Transliterasi untuk ta marbu'tah ada dua, yaitu ta marbu'tah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah (t). Sedangkan ta marbu'tah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta marbu'tah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbu'tah itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudah al-atfal

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : al-madinah al-fadilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

#### 5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsinan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh :

رَبَّنَا : rabbana

نَجَّيْنَا : najjaīnā

الْحَقُّ : al-ḥaqq

الْحَجُّ : al-ḥajj

نُعَمُّ : nu''ima

عَدُوُّ : 'aduwwun.

Jika huruf ي bertasydid di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf kasrah, maka ia di transliterasi seperti huruf maddah (i).



Contoh :

عَلِيٌّ : 'Ali (bukan Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf syamsyah maupun qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contohnya :

السَّمْسُ : al-syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : al-zalzalāh (bukan az-zalzalāh)

الْفَلْسَفَةُ : al-falsafah

الْبِلَادُ : al-biladu

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya :

شَيْءٌ : syai'un

أَمْرٌ : umirtu

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah, kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi

ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari al Qur'an), sunnah, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

Fī Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

Al-'Ibārāt bi umūm al-lafz lā bi khuṣūṣ al sabab.

### 9. Lafz al-Jalālah (الله)

Kata "allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (prasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh :

دِينُ اللَّهِ : dīnullāh

بِاللَّهِ : billāh

Adapun ta marbū'tah diakhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf (t).

Contoh :

هُمُفِرٌ حَمَّةَ اللَّهِ hum fi rahmātillah.

### 10. Huruf kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (-al), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal

kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK dan DR).

Contoh :

Wa mā muḥammadun illā rasūl

Syahru ramaḍān al-laẓi unẓila fih al-Qur’ān

Nasir al-Dīn al-Tusi

Abu naṣr al-Farābi

Al-Gazāli

Al-Munqiz min al-Dalāl.

