

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh :

VIA NUR RIYANTI

NIM : 1808203003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

1443 H / 2022

ABSTRAK

Via Nur Riyanti. NIM: 1808203003, “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Nasabah Pembiayaan Oto BSI KCP Jatibarang-Indramayu”, Skripsi 2022.

Persaingan antar perusahaan di Indonesia semakin ketat, perusahaan berlomba-lomba bersaing untuk menjadi unggul dalam segi bisnis maupun ekonominya. Persaingan ini juga terjadi pada lembaga keuangan yaitu perbankan. Dimana setiap lembaga baik perbankan maupun non perbankan menargetkan *customer satisfaction* untuk dapat memenangkan persaingan. *Customer satisfaction* merupakan sebuah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah menggunakannya. Banyak faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* diantaranya *customer relationship management* (CRM) dan *service quality*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah nasabah pada pembiayaan oto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Customer Relationship Management* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada nasabah BSI KCP Jatibarang-Indramayu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden. Dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kemudian diuji analisis data dengan menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 23.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer relationship management* terhadap *customer satisfaction*. Kemudian variabel *service quality* juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Secara simultan pengaruh variabel *customer relationship management* dan *service quality* memberikan kontribusi sebesar 83,9% terhadap *customer satisfaction*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management* (CRM), *Service Quality*, *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

Via Nur Riyanti. NIM: 1808203003, "The Influence of Customer Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction in Oto BSI Customers KCP Jatibarang-Indramayu Financing Customers", 2022 Skripsi.

Competition between companies in Indonesia is getting tougher, companies are competing to be superior in terms of business and economy. This competition also occurs in financial institutions, namely banks. Where every institution, both banking and non-banking, targets customer satisfaction to win the competition. Customer satisfaction is a customer response to the evaluation of the perceived discrepancy between previous expectations and the actual performance of the product or service that is felt after using it. Many factors affect customer satisfaction including customer relationship management (CRM) and service quality. This research is motivated by the decreasing number of customers on oto financing.

This study aims to determine the effect of Customer Relationship Management and Service Quality on Customer Satisfaction on customers of BSI KCP Jatibarang-Indramayu. This study uses a quantitative approach, with a total sample of 86 respondents. With data collection techniques through the distribution of questionnaires, observation, and documentation. Then the data analysis was tested using the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, and hypothesis testing with the help of the IBM SPSS version 23 application.

This study shows that there is a positive and significant influence of customer relationship management on customer satisfaction. Then the service quality variable also has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, the influence of customer relationship management and service quality variables contributed 83.9% to customer satisfaction.

Keywords: Customer Relationship Management (CRM), Service Quality, Customer Satisfaction.

المخلص

فاي نور الريانتي رقم هوية الطالب: 1808203003 ، "تأثير إدارة علاقات العملاء وجودة الخدمة على رضا العملاء في عملاء BSI من KCP Jatibarang-Indramayu" ، أطروحة 2022.

تزداد المنافسة بين الشركات في إندونيسيا صرامة ، وتتنافس الشركات على التفوق من حيث الأعمال والاقتصاد. تحدث هذه المنافسة أيضًا في المؤسسات المالية ، أي البنوك. حيث تستهدف كل مؤسسة ، مصرفية وغير مصرفية ، رضا العملاء للفوز بالمنافسة. رضا العملاء هو استجابة العميل لتقييم التناقض الملحوظ بين التوقعات السابقة والأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة الذي يشعر به بعد استخدامه. تؤثر العديد من العوامل على رضا العملاء بما في ذلك إدارة علاقات العملاء (CRM) وجودة الخدمة. هذا البحث مدفوع بتناقص عدد العملاء على منتجات تمويل السيارات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير إدارة علاقات العملاء وجودة الخدمة على رضا العملاء على عملاء BSI KCP Jatibarang-Indramayu. تستخدم هذه الدراسة نهجًا كميًا ، مع عينة إجمالية من 86 مستجيبًا. مع تقنيات جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات والمراقبة والتوثيق. ثم تم اختبار تحليل البيانات باستخدام اختبار أداة البحث واختبار الافتراض الكلاسيكي واختبار الانحدار الخطي المتعدد واختبار الفرضيات بمساعدة تطبيق IBM SPSS الإصدار 23. توضح هذه الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا وهامًا لإدارة علاقات العملاء على رضا العملاء. ثم يكون لمتغير جودة الخدمة أيضًا تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء. في الوقت نفسه ، ساهم تأثير إدارة علاقات العملاء ومتغيرات جودة الخدمة بنسبة 83.9% في إرضاء العملاء.

الكلمات الرئيسية: إدارة علاقات العملاء (CRM) ، جودة الخدمة ، إرضاء العملاء.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU

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

Oleh:


Via Nur Rivanti


NIM: 1808203003

Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M.
NIP. 1984022 201101 2 018


Eef Saefulloh M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,




Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

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/i Via Nur Riyanti, NIM: 1808203003 dengan judul "PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M
NIP. 1984022 201101 2 018

Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ber judul “PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU”, oleh Via Nur Riyanti, NIM: 1808203003, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 09 Maret 2022.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,

Prof. Saifulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 19810308 200604 2 001

Penguji I,

Penguji II,

Dr. H. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 1973107 200901 2 001

Dr. H. R. Agus Abikusna, S.H., M.M
NIP. 19570820 198303 1 015

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Via Nur Riyanti

NIM : 1808203003

Tempat, Tanggal Lahir : Cianjur, 03 Juli 2000

Alamat Rumah : JL. Raya Krangkeng Blok Bencirong Rt/Rw. 17/05 Desa
Srengseng Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 21 Februari 2022

Saya yang menyatakan,



Via Nur Riyanti

NIM. 1808203003

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Wasyukurillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah mengiringi segala langkah dengan Ridho-Nya. Tak ada kata yang mampu untuk diutarakan, hanya untaian huruf demi huruf yang mampu disatukan menjadi sebuah kata yang utuh, yang kupanjatkan melalui lantunan doa-doa disetiap waktu yang telah Engkau tentukan. Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tercinta sebagai tanda hormat, bakti dan rasa terima kasih kepada bapa dan mamah yang selama ini telah memberikan dukungan baik berupa kasih sayang, doa, materi dan motivasi yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan sebuah kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan ini. Insya Allah kalian akan selalu ada dalam setiap doa dan langkahku serta kelak akan menjadi orang yang paling utama dalam kesuksesanku baik di dunia maupun di akhirat.

Untuk kakakku Rajiv Nurkhaliman dan adikku Fikri Ainur Rahman, terima kasih telah menjadi penyemangatku dan memberikan dukungan dalam pendidikanku. Semoga kalian selalu diberi kesehatan agar terus menemaniku dan menjadi penyemangatku dan semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT.

Untuk sahabat-sahabatku Meliya, Mirnah, Siti Ainun Rahmah, Desi Afifani, Ika Lia Waroka, serta yang tak bisa ku sebutkan satu persatu, terima kasih selalu menjadi motivasi untukku, memberikan waktu luang untuk sekedar mendengar keluh kesahku dan memberikan dukungan atas segala keputus asaanku. Terima kasih banyak sudah menjadi sahabat-sahabat yang luar biasa untukku, semoga kalian sehat selalu dan selalu dalam lindungan-Nya.

MOTTO

*“Jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain, setiap orang memiliki jalannya sendiri untuk mencapai kesuksesan. So, do the best version of yourself“
(Penulis)*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Via Nur Riyanti, dilahirkan di Cianjur pada tanggal 03 Juli 2000. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Kirman Firmansyah dan Ibu Ai Karmilla dengan berjenis kelamin perempuan. Penulis tinggal di Blok Bencirong Rt/Rw. 17/05 Desa Srengseng Kecamatan Krangkeng Kabupaten Indramayu.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan formal, yaitu:

1. Tahun 2006-2012 Sekolah Dasar Negeri 1 Srengseng
2. Tahun 2012-2015 Sekolah Menengah Pertama Nahdlatul Ulama Kaplongan
3. Tahun 2015-2018 Sekolah Menengah Kejuruan Nahdlatul Ulama Kaplongan
4. Tahun 2018 melanjutkan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI), Program Studi Perbankan Syariah (PS) dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA NASABAH PEMBIAYAAN OTO BSI KCP JATIBARANG-INDRAMAYU”**, di bawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M dan Bapak Eef Saefulloh, M.Ag.

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

Cirebon, 21 Februari 2022

Via Nur Riyanti

NIM. 1808203003

KATA PENGANTAR



الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَآلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ
أَمَّا بَعْدُ

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesehatan serta kesempatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Nasabah Pembiayaan Oto BSI KCP Jatibarang-Indramayu”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, tak lupa kepada keluarganya, sahabatnya, para tabi'in tabiatnya, serta kepada kita semua selaku umatnya yang semoga selalu taat dan patuh pada ajarannya. Aamiin ya robbal alamin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik bersifat moril maupun materil dari berbagai pihak. Terutama terima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak Kirman Firmansyah dan Ibu Ai Karmilla yang senantiasa mendoakan serta mendukung dalam berbagai sisi positif, sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dukungan dari pihak lain. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Djaelani, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefulloh M.Ag selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M selaku pembimbing skripsi I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Eef Saefulloh M.Ag selaku pembimbing skripsi II yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam Dz, M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama menempuh pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
7. Segenap dosen dan staf jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, yang telah memberikan ilmu serta pelayanannya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi. Semoga ilmu yang telah disampaikan dapat bermanfaat.
8. Kakak dan Adik tercinta Rajiv Nurkhaliman dan Fikri Ainur Rahman yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a.
9. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018, khususnya keluarga besar Perbankan Syariah A.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu dan mendukung yang mana tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Atas segala kebaikan dan bantuan yang sudah dilakukan, penulis tidak bisa membalasnya, semoga Allah SWT yang membalasnya dengan yang berlipat ganda. Dan menjadi ladang pahala di akhirat.

Dengan segala kerendahan dan bantuannya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya dimiliki oleh Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca dan dapat menjadi kontribusi bagi para pihak yang terkait.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, 21 Februari 2022

Penulis,

Via Nur Riyanti

NIM. 1808203003

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
1. Identifikasi Masalah	8
2. Batasan Masalah	8
3. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	10
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>.....	12
1. Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2. Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
3. Peran <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14

4. Tipe <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	15
5. Dimensi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
6. Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	17
7. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Dalam Perspektif Islam	17
B. <i>Service Quality</i>	19
1. Definisi <i>Service Quality</i>	19
2. Karakteristik <i>Service Quality</i>	21
3. Dimensi <i>Service Quality</i>	21
4. Manfaat <i>Service Quality</i>	24
5. <i>Service Quality</i> Dalam Perspektif Islam	24
C. <i>Customer Satisfaction</i>	26
1. Definisi <i>Customer Satisfaction</i>	26
2. Metode Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i>	27
3. Faktor <i>Customer Satisfaction</i>	28
4. Ciri-Ciri <i>Customer Satisfaction</i>	29
5. Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	30
6. <i>Customer Satisfaction</i> Dalam Perspektif Islam.....	32
D. Penelitian Terdahulu	34
E. Kerangka Penelitian	48
F. Hipotesis	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
A. Objek Penelitian	52
1. Jenis Penelitian	52
2. Rencana Tempat Dan Waktu Penelitian.....	53
B. Populasi Dan Sampel	53
1. Populasi	53
2. Sampel.....	53
C. Variabel Penelitian Dan Operasional Variabel	54
1. Variabel Penelitian	54
2. Operasionalisasi Variabel.....	54

D. Data Penelitian.....	57
1. Sumber Data.....	57
2. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Teknis Analisis Data.....	60
1. Uji Instrument Penelitian	60
2. Uji Asumsi Klasik	61
3. Uji Regresi Linear Berganda.....	62
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
5. Uji Hipotesis.....	63
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 65
A. Kondisi Objektif Bank Syariah Indonesia KCP Jatibarang- Indramayu.....	 65
1. Sejarah BSI KCP Jatibarang-Indramayu.....	65
2. Visi Dan Misi BSI.....	67
3. Nilai AHKLAK BSI.....	67
4. Letak Geografis BSI KCP Jatibarang-Indramayu.....	68
5. Struktur Organisasi BSI KCP Jatibarang-Indramayu.....	68
6. Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab	70
7. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia	72
B. Hasil Penelitian.....	74
1. Karakteristik Responden	74
2. Uji Instrument Penelitian	78
3. Deskripsi Distribusi Variabel.....	81
4. Uji Asumsi Klasik	87
5. Uji Regresi Linear Berganda.....	89
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	92
7. Uji Hipotesis.....	93
C. Pembahasan Penelitian	95
D. Analisis Ekonomi.....	101

BAB V PENUTUP DAN SARAN	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Nasabah Produk Oto BSI KCP Jatibarang Periode 5 Bulan Sebelum Migrasi.....	4
Tabel 1.2	Perkembangan Nasabah Produk Oto BSI KCP Jatibarang Periode 5 Bulan Sesudah Migrasi	4
Tabel 1.3	Rekapitulasi Kritik Nasabah BSI KCP Jatibarang Pada Pelayanan Pembiayaan Oto	5
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3.2	Skala Likert.....	58
Tabel 3.3	Penafsiran Nilai Persentasi.....	59
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	76
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	77
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	77
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i> ..	78
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	79
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	80
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.10	Deskripsi Distribusi Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	81
Tabel 4.11	Deskripsi Distribusi Variabel <i>Service Quality</i>	83
Tabel 4.12	Deskripsi Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	85
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas	87
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	89
Tabel 4.16	Hasil Uji Pengaruh Individual.....	91
Tabel 4.17	Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel 4.18	Hasil Uji t (Parsial)	93
Tabel 4.19	Hasil Uji F (Simultan).....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Jatibarang-Indramayu.....	69
Gambar 4.2 Garis Kontinum <i>Customer Relationship Management</i>	82
Gambar 4.3 Garis Kontinum <i>Service Quality</i>	84
Gambar 4.4 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i>	86
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik	87
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 10 September 1987 nomor: 158/1987 dan nomor : 0543b/U/1987.

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
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ďad	Ď	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ża	ż	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
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـي	Fathah dan ya	Ai	a dan u
ـَـو	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

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

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آ...ى	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ى	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-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةُ 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:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ 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:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ 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:

- تَأْخُذُ ta'khuzu
- سَيِّئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- بِاللَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

