

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP
MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

MEYLIN MUTMAINATIN

NIM : 1808203117



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
2022 M / 1443 H**

HALAMAN JUDUL
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP
MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

MEYLIN MUTMAINATIN

NIM : 1808203117



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON

2022 M / 1443 H

ABSTRAK

MEYLIN MUTMAINATIN, 1808203117, “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER”

Upaya pengembangan perbankan syariah merupakan bagian dari upaya pemerintah yang bertujuan meningkatkan daya tahan perekonomian nasional. Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang melakukan merger. Beberapa faktor dalam keberhasilan organisasi, baik organisasi *profit* maupun *non profit*, dilihat dari konsep kualitas produk dan layanannya. Karena nasabah atau konsumen akan merasa puas apabila kualitas produk dan layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 *Pasca Merger*. Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) merupakan variabel *independen*. Sedangkan variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah pada BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 yang berjumlah kurang lebih sekitar 1.700 nasabah, namun yang digunakan sebagai sampel hanya 95 nasabah untuk diteliti. Teknik yang digunakan adalah metode sampel random (*random sampling*), yaitu suatu metode penarikan sebagian anggota dari populasi sehingga setiap anggota memiliki peluang. Adapun penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin*. Kemudian dilakukan analisis data kuantitatif dengan menggunakan uji instrumen penelitian, uji asumsi dasar, uji asumsi klasik, uji model dan uji hipotesis dengan bantuan alat olah data yaitu *software SPSS 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah *pasca merger*. Hal ini dibuktikan dengan menggunakan dasar keputusan analisis statistik t, dimana variabel kualitas produk memperoleh nilai signifikansi $0,044 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,045 > t_{tabel} 1,986$. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,451 > t_{tabel} 1,986$, yang artinya masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah. Selain itu *R Square* yang diperoleh sebesar 0,468 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y sebesar 46,8% dan sisanya 53,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

MEYLIN MUTMAINATIN, 1808203117, "INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION AT BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 POST MERGER"

Efforts to develop Islamic banking are part of the government's efforts aimed at increasing the resilience of the national economy. Banking is one of the companies that do the merger. Several factors in the success of organizations, both profit and non-profit, are seen from the concept of product and service quality. Because customers or consumers will feel satisfied if the quality of the products and services they receive is good or as expected. This study aims to analyze the effect of product quality and service on the BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Post Merger. Product Quality (X1) and Service Quality (X2) are independent variables. While the dependent variable in this study is the customer's goal (Y).

The population used in this study were all customers at BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 which had approximately 1,700 customers, but only 95 customers were used as a sample for research. The technique used is a random sampling method, which is a method of withdrawing some members from the population, each member has a chance. The number of samples needed in this study was determined using the slovin formula. Then quantitative data analysis was carried out using research instrument tests, basic assumption tests, classical assumption tests, model tests and hypothesis testing with the help of data processing tools, namely SPSS 21 software.

The results showed that there was a positive and significant effect between product quality and service quality on post-merger customer satisfaction. This is evidenced by using statistical analysis of the basis of decisions, where the product quality variable obtains a significance value of $0.044 < 0.05$ and a tcount value of $2,045 > t_{table} 1,986$. The service quality variable has a significance value of $0.000 < 0.05$ and a tcount of $5.451 > 1.986$, which means that each variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, the R Square obtained is 0.468 which indicates that there is a simultaneous influence between the X1 and X2 variables on the Y variable by 46.8% and the remaining 53.2% is influenced by other variables.

Keywords: Product Quality, Service, Customer Goals.

المخلص

BSI KCP تأثير جودة المنتج والخدمات على رضا العملاء في " ١٨٠٨٢٠٣١١٧، مليون مومتاينتين *MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 POST MERGER*"

تعد الجهود المبذولة لتطوير الصيرفة الإسلامية جزءاً من جهود الحكومة الهادفة إلى زيادة مرونة الاقتصاد الوطني. المصرفية هي إحدى الشركات التي تقوم بالاندماج. عدة عوامل في نجاح المنظمات ، الربحية وغير الهادفة للربح ، ينظر إليها من مفهوم جودة المنتج والخدمة. لأن العملاء أو المستهلكين سيثشعرون بالرضا إذا كانت جودة المنتجات والخدمات التي يتلقونها جيدة أو كما هو متوقع. تهدف هذه الدراسة إلى *BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Post Merger*. تحليل تأثير جودة المنتج والخدمة على متغيرين مستقلين. بينما المتغير التابع في هذه الدراسة هو (X2) وجودة الخدمة (X1) تعتبر جودة المنتج هدف العميل (ص).

BSI KCP Majalengka Abdul Halim كان المجتمع المستخدم في هذه الدراسة جميعاً من العملاء في الذي كان لديه ما يقرب من 1700 عميل ، ولكن تم استخدام 95 عميلاً فقط كعينة للبحث. التقنية 2 المستخدمة هي طريقة أخذ العينات العشوائية ، وهي طريقة لسحب بعض الأعضاء من المجتمع ، ولكل ثم تم إجراء تحليل *slovin*. عضو فرصة. تم تحديد عدد العينات المطلوبة في هذه الدراسة باستخدام صيغة البيانات الكمية باستخدام اختبارات أدوات البحث واختبارات الافتراض الأساسية واختبارات الافتراض *SPSS* الكلاسيكية واختبارات النماذج واختبار الفرضيات بمساعدة أدوات معالجة البيانات وهي برنامج 21.

أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً ومعنوياً بين جودة المنتج وجودة الخدمة على رضا العملاء بعد الدمج. يتضح ذلك من خلال استخدام التحليل الإحصائي لأساس القرارات ، حيث يحصل متغير جودة المنتج على متغير جودة الخدمة له قيمة $tcount 2045 > ttable 1,986$ قيمة معنوية قدرها $0.044 > 0.05$ وقيمة ، مما يعني أن لكل متغير تأثير إيجابي وهم على رضا $tcount 5.451 > 1.986$ دلالة $0.000 > 0.05$ و الذي تم الحصول عليه هو 0.468 مما يشير إلى أن هناك تأثيراً *R* العملاء. بالإضافة إلى ذلك ، فإن المربع بنسبة 46.8% وتتأثر النسبة المتبقية البالغة 53.2% *Y* على متغير *X2* و *X1* متزامناً بين متغيري بالمتغيرات الأخرى.

الكلمات الرئيسية: جودة المنتج ، الخدمة ، أهداف العملاء

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 berikut ini:

Nama : Meylin Mutmainatin

NIMi : 1808203117

Fakultas/Jurusan : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, Januari 2022

Menyetujui,

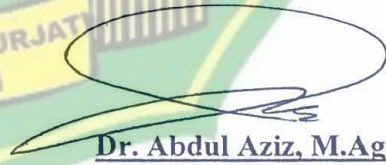
Pembimbing I,

Pembimbing II



Abdul Fatakh, M.Hum

NIP. 19790114 201411 1 001



Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA *ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER*

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

Oleh:

Meylin Mutmainatin

NIM: 1808203117

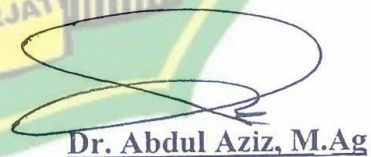
Pembimbing:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Abdul Fatakh, M.Hum

NIP. 19790114 201411 1 001


Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 *PASCA MERGER*”, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 02 Maret 2022.

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


Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003


Nur Eka Setiowati, M.Si

NIP. 19810308 200604 2 001

Penguji I,

Penguji II,


Nining Wahyuningsih, MM

NIP. 19730930 200710 2 001


Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MEYLIN MUTMAINATIN**

NIM : **1808203117**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER” 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 aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, Januari 2022

Saya yang menyatakan,



MEYLIN MUTMAINATIN

NIM. 1808203117

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Meylin Mutmainatin
Tempat, tanggal lahir : Majalengka, 19 Mei 2001
Alamat : Blok Pos Rt. 01/Rw. 01
Desa Sindangwasa, Kec.
Palasah, Kab. Majalengka
Nama Ayah : Jaja Miharja
Nama Ibu : Sutini
Anak ke : 1 dari 2 bersaudara

Pendidikan yang pernah ditempuh:

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Karamat II, masuk tahun 2006 selesai tahun 2012.
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Jatiwangi, masuk tahun 2012 selesai tahun 2015.
3. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Palasah, masuk tahun 2015 selesai tahun 2018.

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BSI KCP MAJALENGKA ABDUL HALIM 2 PASCA MERGER”** dibawah bimbingan Bapak Abdul Fatakh, M.Hum dan Bapak Abdul Aziz, M.Ag.

MOTTO

“Berbuat baiklah tanpa alasan”.

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ط

“*Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan*”.

“Bekerja keras dan bersikap baiklah, hal luar biasa akan terjadi”.

(Conan O'Brien)

“Terasa sulit ketika aku harus melaksanakan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya”.

(Annie Gottlier)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang mana atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tecurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan semoga sampai kepada kita sebagai umatnya. *Aamiin*.

Diri Sendiri

Terima kasih teruntuk diri saya sendiri yang sudah berjuang, tetap bertahan dan berusaha mengusahakan yang terbaik.

Tersayang, tercinta, teristimewa

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta. Ayah Jaja Miharja dan Ibu Sutini yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa dan cinta kasih yang tiada terhingga, semuanya tidak dapat saya balas hanya dengan satu lembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Tak lupa mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala tingkah laku yang tidak selayaknya dan membuat hati Ayah dan Ibu tersakiti oleh saya. Semoga ini dapat menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia serta bangga. *Ya Rabb berkahilah rezeki kepada mereka, dan karuniakanlah mereka agar senantiasa mendapat ridha-Mu dalam setiap langkah mereka. Amiin.*

Adik tersayang

Untuk adik saya tersayang Di Adya Muhammad Yahya terima kasih atas doa, perhatian dan dukungan yang telah diberikan. Semoga kita bisa menjadi kebanggaan keluarga. *Amiin.*

Teman-teman terbaik seperjuangan

“Nisa Annisa Ulmu Asaroh, Wirindiyani, Inggi Kusumawati Gamasari, Eva Nurfadhillah, Leni Lestari, Ayu Sulastri, Salma Miftahul Jannah, Ai Ulfah Nur'Asiyah”

Terima kasih sudah menjadi teman yang baik, selalu *mensupport* dan sudah menemani masa kuliah dalam suka dan duka, walau kini ada jarak diantara kita. Semoga kelak kita bertemu di tangga kesuksesan yang sama. *Amiin.*

Dosen Pembimbing Skripsi 1 dan 2

Terima kasih Pak Fatakh dan Pak Aziz yang sudah membimbing saya dalam penyusunan skripsi, memberikan saran serta arahan, dan tidak pernah menyusahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang mana atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2 Pasca Merger”**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan semoga sampai kepada kita sebagai umatnya. Aamiin.

Laporan hasil penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syariah (S1) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag., selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun.
6. Bapak Abdul Fatakh, M.Hum dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag., selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan pertimbangan-pertimbangan bermakna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
7. Bapak Asep Herdi Nugraha selaku *Branch Manager* PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Majalengka Abdul Halim 2, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
8. Serta seluruh pegawai PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Majalengka Abdul Halim 2 yang telah membantu penulis selama penelitian skripsi di BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.

9. Ayahanda Bapak Jaja Miharja dan Ibu Sutini serta adikku tersayang Di Adya Muhammad Yahya, yang selalu mendoakan, mendukung, dan membantu segala kebutuhan secara finansial, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman jurusan Perbankan Syariah C yang telah memberikan *suport* kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku tercinta Nisa Annisa Ulmu A., Wirindiyani, Inggi Kusumawati Gamasari , Eva Nur Fadhilah, Ayu Sulastri, Leni Lestari, Salma Miftahul Jannah, dan Ai Ulfah Nurasiyah yang telah memberikan rasa kasih sayang dan *suport* dari awal semester hingga di penghujung semester.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Demikian semoga laporan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah senantiasa meridhoi segala urusan kita, *Aamiin*.

Cirebon, Januari 2022

Penyusun



MEYLIN MUTMAINATIN

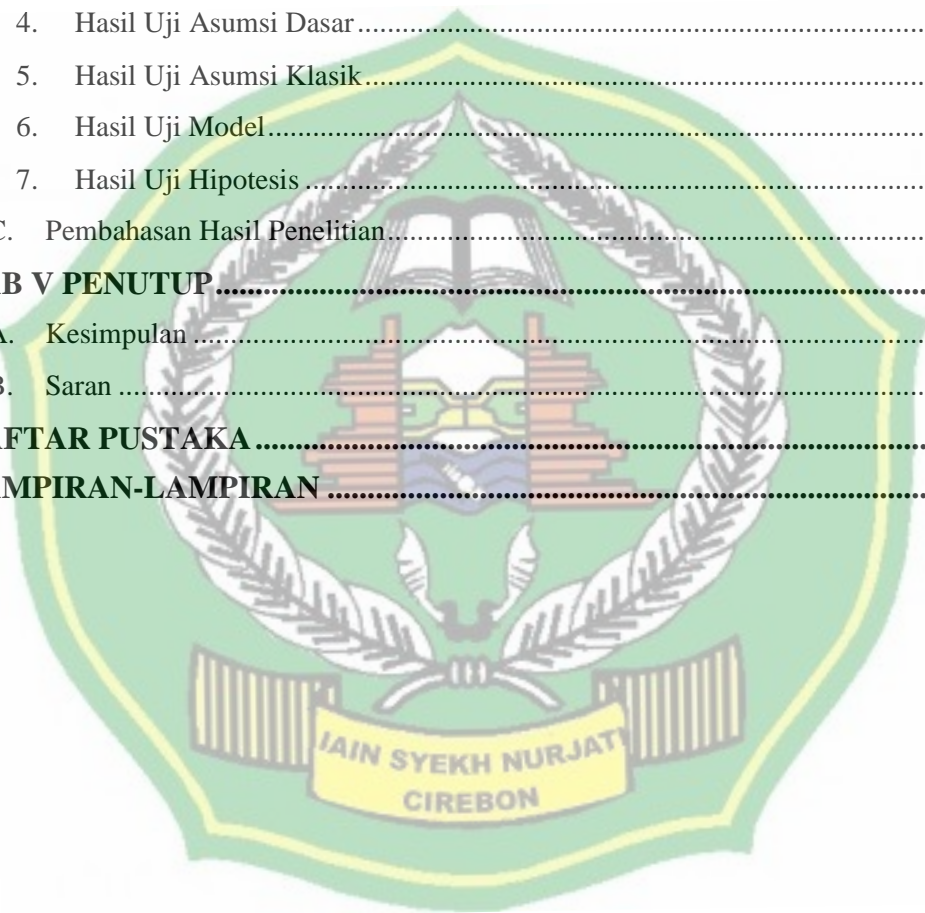
NIM. 1808203117

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
NOTA DINAS	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
MOTTO	x
LEMBAR PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Batasan Masalah	6
3. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
D. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kualitas Produk	10
1. Pengertian Kualitas Produk	10
2. Manfaat Penggunaan Produk	12
3. Ciri-Ciri Produk Jasa	12
4. Dimensi Kualitas Produk	13

5. Indikator Kualitas Produk.....	14
B. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	16
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	17
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
C. Kepuasan Nasabah	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	18
2. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	21
3. Dimensi Kepuasan Nasabah	21
4. Indikator Kepuasan Nasabah	22
D. Penelitian Terdahulu	23
E. Kerangka Pemikiran.....	28
F. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
1. Tempat Penelitian.....	32
2. Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
D. Definisi Operasional Variabel	34
E. Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
1. Analisis Uji Deskriptif.....	38
2. Analisis Uji Instrumen.....	38
3. Analisis Uji Persyaratan	39
4. Analisis Uji Model	42
5. Analisis Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	44
1. Sejarah Terbentuknya Bank Syariah Indonesia	44

2.	Profil BSI KCP Majalengka Abdul Halim 2.....	45
3.	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	45
4.	Nilai-Nilai Perusahaan	46
5.	Struktur Organisasi.....	46
6.	Produk-produk Bank Syariah Indonesia	51
B.	Hasil Penelitian	52
1.	Karakteristik Responden	52
2.	Hasil Uji Deskriptif	55
3.	Hasil Uji Instrumen	62
4.	Hasil Uji Asumsi Dasar	64
5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
6.	Hasil Uji Model.....	68
7.	Hasil Uji Hipotesis	68
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN-LAMPIRAN		81



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian	34
Tabel 3. 2 Kriteria Instrumen Penelitian	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	55
Tabel 4. 6 Persentase Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 7 Persentase Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4. 8 Persentase Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Produk	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas	63
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian dengan Meode Kolmogorov-Smirnov	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linearitas Berganda.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (parsial).....	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (simultan)	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	64
Gambar 4. 2 Normal Probability Plot	65
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas	67



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

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:

Tabel 0. 1 Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	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	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿain	ʿ	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	<i>Hamzah</i>	‘	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:

Tabel 0. 2 Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	<i>Fathah</i>	A	A
ـِ	<i>Kasrah</i>	I	I
ـُ	<i>Dammah</i>	U	U

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0. 3 Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan u
...وِ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سئِلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوَّلَ *haulā*

C. Maddah

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

Tabel 0. 4 Tabel Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...آ...	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
...إ...	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī	i dan garis di atas
...ؤ...	<i>Dammah</i> 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*
- طَلْحَةَ *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*
- شَيْءٌ *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:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ بِجْرَاهَا 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/*
Alhamdu lillāhi rabbil `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*
- لِلَّهِ 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.