

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**ZAHRA NURALVIANI**

**NIM : 1808203109**



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**2022 M / 1444 H**

## ABSTRAK

**ZAHRA NURALVIANI, NIM. 1808203109.** "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)", 2022.

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan satu dengan perusahaan yang lain dan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana kedepannya. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa puas. Dengan tercapainya kualitas produk dan kualitas pelayanan perusahaan mampu memberikan kepuasan pada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kusioner atau angket, dengan jumlah 93 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji parsial (uji t), dan uji kelayakan model (uji F).

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan  $t_{hitung} 3,431 > 1,986$  t tabel dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti dengan  $t_{hitung} 3,406 > 1,986$  t tabel nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Serta variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $f_{hitung} 84.383 > 3.10$  f tabel dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah.

## ABSTRACT

**ZAHRA NURALVIANI, NIM. 1808203109.** "The Effect of Product and Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study at BSI KCP Indramayu Soeprpto)", 2022.

Customer satisfaction is a top priority in this study because the level of competition is getting tougher between one company and another and is a benchmark for how the company will go in the future. One way to create customer satisfaction is to improve product quality and service quality. If the product quality and service quality are good, the customer will be satisfied. With the achievement of product quality and service quality, the company is able to provide satisfaction to customers. This study aims to determine the effect of product quality on customer satisfaction, the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of product quality and service quality on customer satisfaction.

This type of research is a quantitative research. The technique of collecting data is through the distribution of questionnaires or questionnaires, with a total of 93 respondents. The data analysis techniques used were normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis test, coefficient of determination test, partial test (t test), and model feasibility test (F test).

The results of this study indicate that the product quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by  $t_{count} 3,431 > 1,986$   $t$  table and a significance value of  $0.001 < 0.05$ , service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction as evidenced by  $t_{count} 3,406 > 1,986$   $t$  table value significance  $0.001 < 0.05$ . As well as product and service quality variables have a simultaneous effect on customer satisfaction with a  $f_{count}$  value of  $84.383 > 3.10$   $f$  table and a significance value of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** Product quality, Service quality, Customer satisfaction.

## المخلص

زهرة نور الفياني ، نيم. 1808203109. "تأثير جودة المنتج والخدمة على رضا العملاء (دراسة حالة في BSI KCP Indramayu Soeprapto)" ، 2022.

رضا العملاء هو الأولوية الرئيسية في هذه الدراسة لأن مستوى المنافسة أصبح أكثر إحكامًا بين شركة وأخرى وهو معيار لكيفية تقدم الشركة إلى الأمام. تتمثل إحدى طرق تحقيق رضا العملاء في تحسين جودة المنتج وجودة الخدمة. إذا كانت جودة المنتج وجودة الخدمة جيدة ، فسيكون العميل راضيًا. مع تحقيق جودة المنتج وجودة الخدمة ، أصبحت الشركة قادرة على إرضاء العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جودة المنتج على رضا العملاء ، وتأثير جودة الخدمة على رضا العملاء ، وتأثير جودة المنتج وجودة الخدمة على رضا العملاء.

هذا النوع من البحث هو بحث كمي. وتتم تقنية جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات أو الاستبيانات بإجمالي 93 مستجيبًا. كانت تقنيات تحليل البيانات المستخدمة هي اختبار المعيارية ، واختبار الخطية المتعددة ، واختبار التباين ، واختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد ، واختبار معامل التحديد ، والاختبار الجزئي (اختبار t) ، واختبار الجدوى النموذجية (اختبار F).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن متغير جودة المنتج له تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء كما يتضح من الجدول t 1،986 > 3،431 tcount وقيمة معنوية  $0.001 < 0.05$  ، جودة الخدمة لها تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء حيث يتضح من  $t 1،986 > 3،406$  tcount جدول قيمة أهمية  $0.001 < 0.05$ . بالإضافة إلى متغيرات جودة المنتج والخدمة لها تأثير متزامن على رضا العملاء بقيمة  $f 3.10$  جدول وقيمة دلالة  $0.000 < 0.05$ .

الكلمات الرئيسية: جودة المنتج ، جودة الخدمة ، رضا العملاء.



# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)

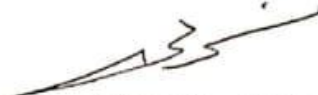
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Pada Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

ZAHRA NURALVIANI  
NIM: 1808203109

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

  
Drs. H. Robbani MM, MA  
NIP. 19620314 198412 1 001

Dosen Pembimbing II

  
Dr. Hj. Sri Rokhlina Sari, M. Si  
NIP. 19730806 199903 2 003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
  
Eef Saefullah, M.Ag  
NIP. 19760312-200312 1 003

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Iain Syekh Nurjati

Cirebon

di

Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari **ZAHRA NURALVIANI, NIM.1808203109** dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)”**. Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraakatuh.*

Cirebon, Agustus 2022

Menyetujui,

**Pembimbing I**



**Drs. H. Robbani MM, MA**

**NIP. 19620314 198412 1 001**

**Pembimbing II**



**Dr. Hj. Sri Rohlihasari, M. Si**

**NIP. 19730806 199903 2 003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Eef Saefulloh, M.Ag.**

**NIP. 19760312 200312 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprpto)" oleh Zahra Nuralviani, NIM. 1808203109 telah di munaqosyahkan pada hari kamis tanggal 25 Agustus 2022 di hadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi ini telah memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

**Ketua Sidang,**




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

**Sekretaris Sidang,**




**Nur Eka Setowati, M.Si**  
NIP.19810308 200604 2 001

**Penguji I,**



**Dr. Lavaman, SE. M.Si**  
NIP.19721007 201101 1 002

**Penguji II,**



**H. Ridwan Widagdo, M. Si**  
NIP.19730304 200710 1 002

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmaanirrahiim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Zahra Nuralviani

Nim : 1808203109

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprapto).

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulis yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S1) di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan atau peoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun keseluruhan isinya merupakan karya plagiat, penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 12 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,



**Zahra Nuralviani**

**NIM. 1808203109**



## PERSEMBAHAN

### *Alhamdulillahirabbil'alamiin...*

Puji syukur kepadaMu ya Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas Rahmat dan Karunia yang Engkau berikan kepadaku sehingga aku dapat menjadi pribadi yang lebih baik lagi sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya dan semua ini tidak terlepas daripada takdirMu ya Allah. Semoga ini dapat menjadi salah satu jalan dalam menuju kesuksesanku di masa depan.

Skripsi ini ku persembahkan sebagai salah satu karyaku untuk kedua orang tuaku tercinta Bapak Casmanto dan Ibu Suniah serta ucapan terimakasihku yang tak terputus yang mana berkat do'a, cinta dan semangat yang selalu diberikan untukku sehingga aku mampu sampai pada titik ini. Tak lupa ku ucapkan rasa terimakasihku kepada adikku tercinta Hafidz karena dukungan, semangat dan juga do'a yang telah diberikan untukku. Terimakasih karena telah menjaga, mendidik, membimbing dan mengajarku dengan rasa kasih sayang dan juga cinta yang tak terputus dan dari do'a yang selalu dipanjatkan, sehingga ilmu yang telah kudapatkan ini akan menjadi manfaat untukku dan juga semua orang.

Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, bapak Drs. H. Robbani MM., M.Ag dan ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M. Si yang dengan ikhlas membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan Penelitian Skripsi saya ini.

*Terimakasih...*

## MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”



## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Indramayu pada tanggal 28 Agustus 2000. Dengan penuh cinta serta kasih sayang penulis dirawat dan dibesarkan serta diberi nama Zahra Nuralviani. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Casmanto dan Ibu Suniah. Penulis tinggal di Desa Kedokan Gabus Blok II Rt 010 Rw 004 Kecamatan Gabuswetan Kabupaten Indramayu.

Jenjang pendidikan yang telah ditempuh:

1. TK Kartika Pertiwi (2005-2006)
2. SDN Kedokan Gabus 1 (2006-2012)
3. SMPN 2 Terisi (2012-2015)
4. MAN 2 Cirebon (2015-2018)

Penulis mengikuti program S-1 pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Program studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprapto)”** dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Robbani MM., M.Ag dan ibu Dr. Hj. Sri Rokhlinasari, M. Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan limpahan taufik, hidayah, rahmat dan nikmat kepada kita semua. Sholawat serta salam tercurahkan kepada suri tauladan kita Rasulullah Nabi Muhammad Salallahu'alaihi wa ssalam beserta keluarganya, sahabat, dan pengikutnya semoga kita semua seluruh kaum muslimin termasuk dalam umatnya dan memperoleh syafat"atnya kelak di yaumil akhir.

*Alhamdulillah Robbil'alamin* dengan pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada BSI KCP Indramayu Soeprapto)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan yang tidak ternilai harganya dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. H. Sumanta, M. Ag., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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. Bapak Drs. H. Robbani MM., M.Ag Selaku dosen pembimbing 1 skripsi dengan kesabaran, meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan serta membimbing dengan sangat berharga dalam skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Sri Roklinasari Selaku dosen pembimbing 2 skripsi dengan kesabaran, meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan serta membimbing dengan sangat berharga dalam skripsi ini.
7. Terimakasih Kepada Orangtua tercinta Bapak Casmanto dan Ibu Suniah atas do'a, kasih sayang, dan perhatian serta dukungan moral maupun materiil dalam kehidupan sehari-hari.

8. Seluruh pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu Soeprpto yang sudah membantu memberikan informasi data dan waktunya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh dosen dan Staf serta Perpustakaan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
10. Sahabat seperjuangan Aghniyatussalma, Nisrina, Dea, Hanna, Dinda, Intan, Naufa, Iim, Nurkhayati dan Husnul yang selalu memberikan dukungan dan menemani.
11. Semua saudara dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan dukungan yang bersifat moral maupun material dari berbagai pihak tersebut menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah Subhanahu wa ta'ala.

Cirebon, Agustus 2022

Penulis.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Batasan Masalah.....	6
3. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. Kepuasan Nasabah .....	10
2. Kualitas Produk .....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	28

D. Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Sumber Data.....	32
E. Definisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data .....	40
1. Uji Instrumen Data .....	40
2. Uji Asumsi Klasik .....	41
3. Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	44
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	47
3. Struktur Organisasi BSI KCP Indramayu Soeprpto .....	48
4. Tugas Bagian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indramayu Soeprpto .....	48
5. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	51
B. Karakteristik Responden.....	61
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	64
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
D. Hasil Uji Instrumental .....	71
1. Uji Validitas .....	72
2. Uji Reliabilitas.....	74
E. Uji Asumsi Klasik .....	75
1. Uji Normalitas .....	75

2. Uji Multikolinearitas .....	75
3. Uji Heterokedastisitas.....	76
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
G. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi ( $R_2$ ).....	79
H. Hasil Uji t (Parsial).....	79
I. Hasil Uji F (Simultan).....	80
J. Pembahasan.....	81
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Indramayu Soeprapto.....	81
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Indramayu Soeprapto.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Skala Likert .....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	65
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	66
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	70
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	72
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	73
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	74
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas .....	76
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.16 Uji Koefisiensi Determinasi ( $R_2$ ) .....	79
Tabel 4.17 Uji t .....	80
Tabel 4.18 Uji F .....	81

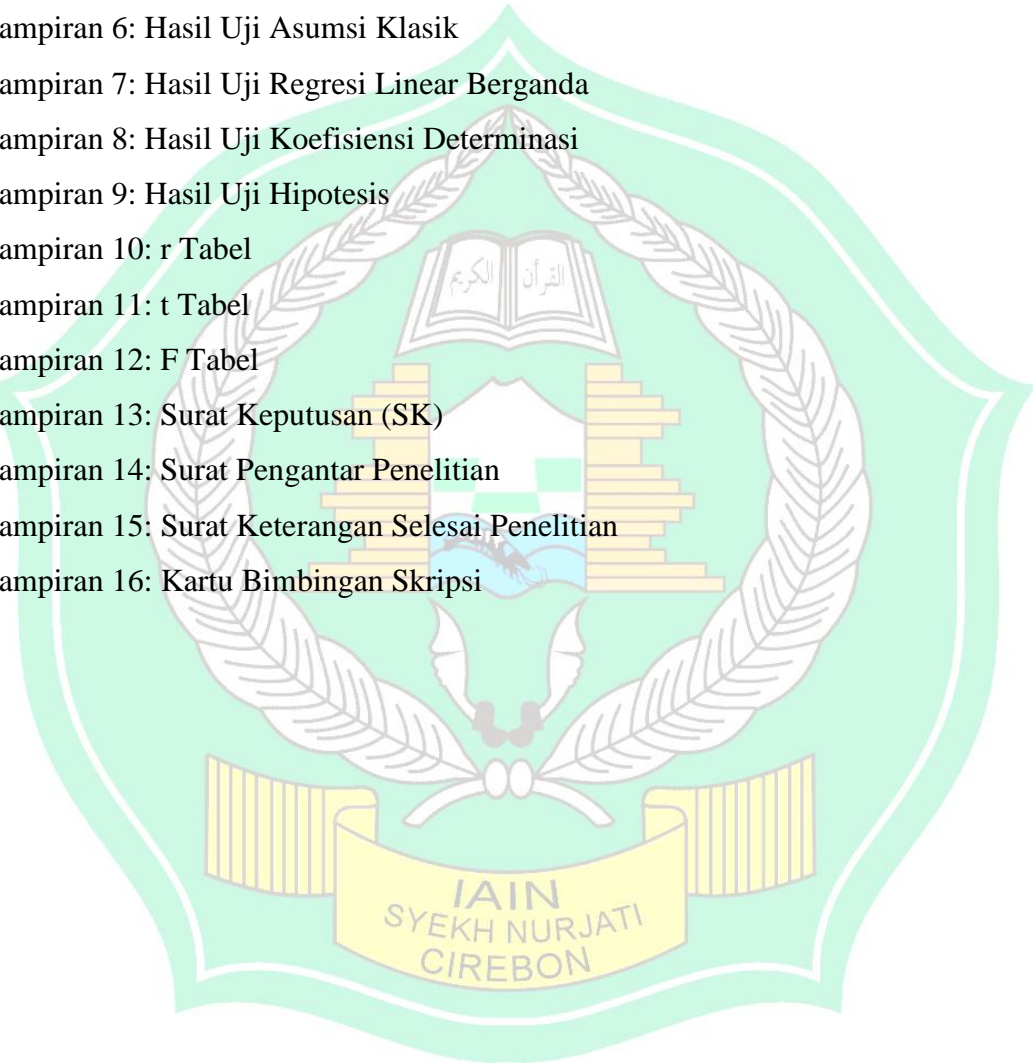
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Indramayu Soeprpto .....	48
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: Karakteristik Responden Penelitian
- Lampiran 3: Jawaban Responden Pada Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4: Frekuensi Jawaban
- Lampiran 5: Hasil Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas)
- Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8: Hasil Uji Koefisiensi Determinasi
- Lampiran 9: Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 10: r Tabel
- Lampiran 11: t Tabel
- Lampiran 12: F Tabel
- Lampiran 13: Surat Keputusan (SK)
- Lampiran 14: Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 15: Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 16: Kartu Bimbingan Skripsi



## PEDOMAN TRANSLITERASI

### a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ş a	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	fathah dan alif / ya	A	a dan garis atas
اِ	fathah dan ya	I	i dan garis atas
اُ	dammah dan wau	U	u dan garis atas
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	Ya

## b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *difong*.

### 1. Vokal Tunggal

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

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

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

### 2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = kaifa

قَوْلٌ = qaula

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Contoh :

قَالَ سُبْحَانَكَ = qāla subhānaka

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِي أَبِي = iz qāla yūsufu li abihi

### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

#### a. Ta Marbutah Hidup

*Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah /t/.

#### b. Ta Marbutah Mati

*Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَاوْدَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal

طَلْحَةُ = talhah

### 5. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *syaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan

dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = rabbana

نُعْمٌ = nu' 'ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ل ا. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu : Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	Ś	9.	ص	ş
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Ẓ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلدَّهْرُ = ad-dahru      أَلشَّمْسُ = asy-syamsu

أَلنَّمْلُ = an-namlu      أَللَّيْلُ = al-lailu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	-'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَلْقَمَرُ = al-qamaru

أَلْفَقْرُ = al-faqrū

أَلْعَنْبُ = al-gaibu

أَلْعَيْنُ = al-'ainu

#### 7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

سَيِّئٌ = syai'un

أُمِرْتُ = umirtu

إِنَّ = inna

أَكَلٌ = akala

#### 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ = ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا = Bissmillahi majraha wa mursaha



## 9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ = *Wa ma Muhammad illa rasul*

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ = *Alhamdu lillahi rabbil-'alamin*

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

Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا = *Lillahi al-amru jami'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ = *Wallahu bi kulli syai'in 'alim*

## 10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.