

**KUALITAS JASA PENDEKATAN HARD DAN SOFT
ATRIBUT DI
PT BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA**

*Quality Services Hard And Soft Approach At
PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

13423113

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Yunia Giwang Pratiwi Muallimah
NIM : 13423113
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Judul Penelitian : Kualitas Jasa Pendekatan *Hard* dan *Soft* Atribut di
PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 22 Maret 2018

METERAI
TEMPEL
TOL 20
6AEC9AFF009505973
6000
ENAM RIBURUPIAH
Pernyataan,
Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 4 April 2018
Judul Skripsi : Kualitas Jasa Pendekatan Hard dan Soft Atribut di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta
Disusun oleh : YUNIA GIWANG PRATIWI MUALLIMAH
Nomor Mahasiswa : 13423113

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua	: H. Nur Kholis, S.Ag, M.Sh.Ec.	(.....)
Penguji I	: Yuli Andriansyah, SE, MSI	(.....)
Penguji II	: Martini Dwi Pusparini, S.H.I., M.S.I.	(.....)
Pembimbing	: Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM	(.....)



Yogyakarta, 10 April 2018
Dekan,

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

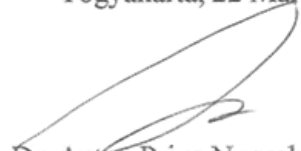
REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertandatangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Yunia Giwang Pratiwi Muallimah
NIM : 13423113
Judul Skripsi :Kualitas Jasa Pendekatan Hard dan Soft Atribut di
PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Maret 2018



Dr. Anton Priyo Nugroho, SE., MM

NOTA DINAS

Yogyakarta, 22 Maret 2018

Hal : SKRIPSI

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Asslamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 1723/Dek/60/DAS/FIAI/III/2017 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara

Nama : Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

Nomor Pokok/ NIMKO : 13423113

Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

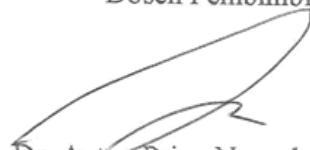
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi Islam

Tahun Akademik : 2018

Judul Skripsi : Kualitas Jasa Pendekatan Hard dan Soft Atribut di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi Saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqasahkan dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksemplar skripsi dimaksud. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Dr. Anten Priyo Nugroho, S.E., M.M

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”
(QS. Ar-Rahman:13)

Alhamdulillah atas ridho mu ya Allah, karya sederhana ini dapat terselesaikan.
Satu tangga atas kehendakmu telah terlewati, ini adalah perjuangan luar biasa
yang akan mengantarku kedalam tangga-tangga selanjutnya.

Ayah dan Ibu

Terima kasih atas setiap bait-bait doamu untukku, ridhomu yang menjadi jembatan
bagiku untuk berjalan didalam perjuangan ini, motivasimu sebagai tongkatku ketika ku
mulai jatuh, dan kasih sayang mu yang tulus sebagai penghapus tangisku.
Dengan segala ketulusanmu Ku persembahkan karya sederhana ini untuk mu ayah dan
ibu

Kakaku

Karya sederhana ini adalah hasil dari bantuan, doa dan dukunganmu a' terima kasih
kakaku

Adiku

Karya sederhana ini adalah hasil dari dukungan dan doamu terima kasih adikku

Sahabat-sahabatku

Terima kasih untuk bantuan, kebersamaan, dan perjuangan yang telah kita lewati
bersama. Kalian adalah teman terbaikku

Terima kasih kepada kalian semua, akhir kata saya persembahkan karya sederhana
ini untuk kalian semua, orang-orang yang ku sayangi. Dan semoga karya
sederhana ini dapat bermanfaat bagi semuanya. AMIN

MOTTO

“Tegarlah dan akhiri apa yang sudah kau mulai”

The Maze Runner – 2014

ABSTRAK

KUALITAS JASA PENDEKATAN *HARD* DAN *SOFT* ATRIBUT DI PT BANK BNI SYARIAH CABANG YOGYAKARTA

Oleh :

Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

NIM : 13423113

Email: pratiwimuallimah@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendekatan hard dan soft atribut berpengaruh terhadap kualitas jasa di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik “*Purposive Sampling*”, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang memenuhi kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian, maka ciri-ciri sampel dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif deskriptif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pendekatan *Hard* dan *Soft* atribut di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta sangat berpengaruh dalam peningkatan kualitas jasa PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Pendekatan *Hard*, Pendekatan *Soft*

ABSTRACT

QUALITY SERVICES HARD AND SOFT APPROACH AND SOFT AT PT BANK BNI SYARIAH BRANCH YOGYAKARTA

Oleh:

Yunia Giwang Pratiwi Muallimah

NIM: 13423113

Email: pratiwimuallimah@gmail.com

This study aims to find out how hard and soft approach attributes affect the quality of services in PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. The population in this study are customers who transaction at PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. Sampling is done by technique "Purposive Sampling", that is sample determination technique with certain consideration which fulfill certain criterion applied based on research purpose, hence characteristic of sample referred to in this research is customer of PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta. The sample in this study amounted to 60 respondents. Data analysis method used is descriptive quantitative analysis by using validity test and reliability test. Based on the research results can be seen that: Hard Approach and Soft attribute at PT Bank BNI Syariah Branch Yogyakarta is very influential in improving service quality of PT Bank BNI Syariah branch Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Hard Approach, Soft Approach

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pendahuluan

Penelitian transliterasi Arab-Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama, Badan Litbang Agama, yang pelaksanaannya dimulai tahun anggaran 1983/ 1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab-Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab dipergunakan untuk menuliskan kitab agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur`an dan Hadis), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan oleh umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab-Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab-Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H.Sawabi Ihsan MA, 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tanggal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan ke-Islaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijakan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional. Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang ada hubungannya dengan kelekturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

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.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta’marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

Berikut penjelasannya secara berurutan:

1. Konsonan

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin

Huruf arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	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	‘	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

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau momotong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ —	Fathah	A	A
◌ِ —	Kasrah	I	I
◌ُ —	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ ي ...	fathah dan ya	Ai	a dan i
◌ِ و ...	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

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
ا...ى	fathah dan alif atau ya	a	a dan garis di atas
ى...	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	Hammah dan wau	u	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

يَقُولُ - yaqūlu

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".

- c. 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 ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- rauḍah al atfāl
	- rauḍatul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ	- al Madīnah al Munawwarah
	- al Madīnatul Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

5. Syaddah

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

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj
نُعَمِّ	- nu’’ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

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

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-sayyidu

السَّمْسُ - as-syamsu

الْقَلَمُ - al-qalamu

الْبَدِيعُ - al-badī'u

الْجَلَالُ - al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuḏūna

النَّوْءُ - an-nau'

سَيِّئٌ - syai'un

إِنَّ	- inna
أَمَرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi‘il, isim maupun harf 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:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn

Wa innallāha lahuwa khairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ Fa auf al-kaila wa-almīzān

Fa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursahā

وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

9. 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.

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallaẓī
bibakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīhil
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفْقِ الْمُبِينِ Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubīn

Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbil al-'ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbilil 'ālamīn

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

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ Naṣrun minallāhi wa fathun qarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī'an

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ Wallāha bikulli syai'in 'alīm

10. 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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا ، مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. أَللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ.

Alhamdulillah rabbal 'alamin, Segala puji hanya milik Allah *Subhanahu Wata'ala*, Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas nikmat dan karunia yang tak ada hentinya dianugerahkan kepada seluruh ciptaan-Nya di dunia ini. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada suri tauladan bagi umat manusia Nabi Muhammad *Shalallahu Alaihi Wasallam* karena berkat perjuangannya lah kami dapat merasakan nikmat iman, islam dan ihsan.

Sebagai sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia, maka peneliti menyusun skripsi dengan mengangkat tema **“Kualitas Jasa Pendekatan Hard dan Soft Atribut di PT Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik materil maupun non-materil dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Nandang Sutrisno, SH., M. Hum, Ph.D, berserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

3. Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Y., M.Ag selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E, M.M., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih banyak untuk doa, dukungan, waktu, motivasi dan kesabaran Bapak selama ini dalam memberikan pengarahan dan bimbingan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang baik dan memuaskan.
5. Segenap dosen Program Studi Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti, semoga kemanfaatan ilmu yang diberikan dapat terus mengiringi peneliti sampai akhir hayat.
6. Kedua Orang tuaku tercinta, Bapak Ijdan Sidin, Ibu Ummu Kalsum, terima kasih untuk semua doa yang tiada henti, semua kasih sayang dan cinta yang tulus, dukungan, serta motivasinya. Sehingga menjadi penyemangat peneliti untuk menyelesaikan studi ini.
7. Kakakku Gelar Imam Pratama Muallimin yang ku sayangi, terima kasih atas bantuan, doa dan dukungannya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Adikku Melanie Salsabila Rimba Lestari dan Dinda Aksara Awaliyah yang ku sayangi, terima kasih atas doa dan dukungannya. Sehingga menjadi penyemangat bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
9. Terima kasih seluruh keluarga besar peneliti atas dukungan dan doanya.
10. Terima kasih untuk Chunda atas doa dan dukungannya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Sahabat-sahabat EKIS 2013, kebersamaan bersama kalian adalah hal yang tidak mungkin bisa terlupakan. Terutama untuk sahabat saya, Difa, Fitri, Windy, Mbak Izhoo, Lina, lulu, salma, Terima kasih untuk kebersamaan kita dalam menempuh berbagi rasa dalam setiap waktu perjuangan kita dalam menimba ilmu di kampus tercinta ini.
12. Teman-teman Kost Putri Annisa yang terkasih, terima kasih atas dukungan, motivasi dan hiburan yang telah kalian berikan serta terima kasih sudah menjadi keluarga yang baik.

13. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Unit 314 (Fitrah, Bang Mus, Ari, Aisah, Mak Romla, Ajliya, Axel) dimanapun kalian berada, terima kasih atas kebersamaan dan kerja samanya selama di KKN.

Semoga segala bimbingan, doa dan pengarahan yang telah diberikan, mendapat balasan pahala dan imbalan dari Allah SWT. Tak lupa juga, peneliti meminta maaf apabila selama proses penyelesaian penelitian ini terdapat banyak kesalahan, perbuatan yang sengaja maupun tidak sengaja. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga semua pihak yang membaca penelitian ini mendapatkan banyak manfaat. Aamiin.

Wassalāmu 'alaikum warahmatullāhi wabarakātuh

Yogyakarta, 22 Maret 2018

Penyusun



Yulia Giwang Pratiwi Muallimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR.....	xix
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori.....	17
1. Bank Syariah	17
2. Landasan Hukum Perbankan Islam.....	20
3. Fungsi Bank Syariah	23
4. Kualitas Jasa.....	23
5. Dimensi Kualitas Jasa	24
6. Kualitas Jasa dengan Atribut <i>Hard</i> dan <i>Soft</i>	25
7. Unsur Kualitas Jasa dengan Atribut <i>Hard</i> dan <i>Soft</i>	25

C. Kerangka Berfikir.....	26
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	28
D. Subyek dan Objek Penelitian	28
E. Populasi dan Sampel	29
F. Sumber Data.....	29
G. Teknik Pengumpulan Data.....	30
H. Definisi Operasional Variabel.....	30
I. Instrumen Penelitian.....	32
J. Teknik Pengukuran Variabel	32
K. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B. Uji Instrumen.....	37
C. Analisis Deskriptif Profil Responden	40
D. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	45
E. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	19
Tabel 3.1 Gambaran Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Jasa:	
Pendekatan <i>Hard</i> Atribut.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa:	
Pendekatan <i>Soft</i> Atribut.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.7 Jenis Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.8 Jangka Waktu Responden Menjadi Nasabah.....	44
Tabel 4.9 Jenis Produk Yang Digunakan Responden.....	45
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel.....	46
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa:	
Pendekatan <i>Hard</i> Atribut.....	47
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa	
Pendekatan <i>Soft</i> Atribut.....	48
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa	
Pendekatan <i>Hard</i> dan <i>Soft</i> Atribut.....	49
Tabel 4.14 Tanggapan Responden berdasarkan Variabel	
Indikator.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan usia.....	42
Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan tingkat pendidikan	43
Gambar 4.4 Diagram responden berdasarkan pekerjaan	44
Gambar 4.5 Diagram responden berdasarkan jangka waktu menjadi nasabah	45
Gambar 4.6 Diagram responden berdasarkan produk yang dipilih.....	46

