

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN PRODUK DANA PENSIUN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH : STUDI KASUS NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DAN  
NASABAH BANK MUAMALAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA.**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Allya Shelyana Fachruddin Syah**

NIM 2000032033

Diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi.

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF THE CORRELATION BETWEEN PENSION FUND  
PRODUCT SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION : CASE STUDY  
OF CUSTOMESR OF BANK SYARIAH INDONESIA AND BANK  
MUAMMALAT IN THE SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA.**

**THESIS**



By:

Allya Shelyana Fachruddin Syah

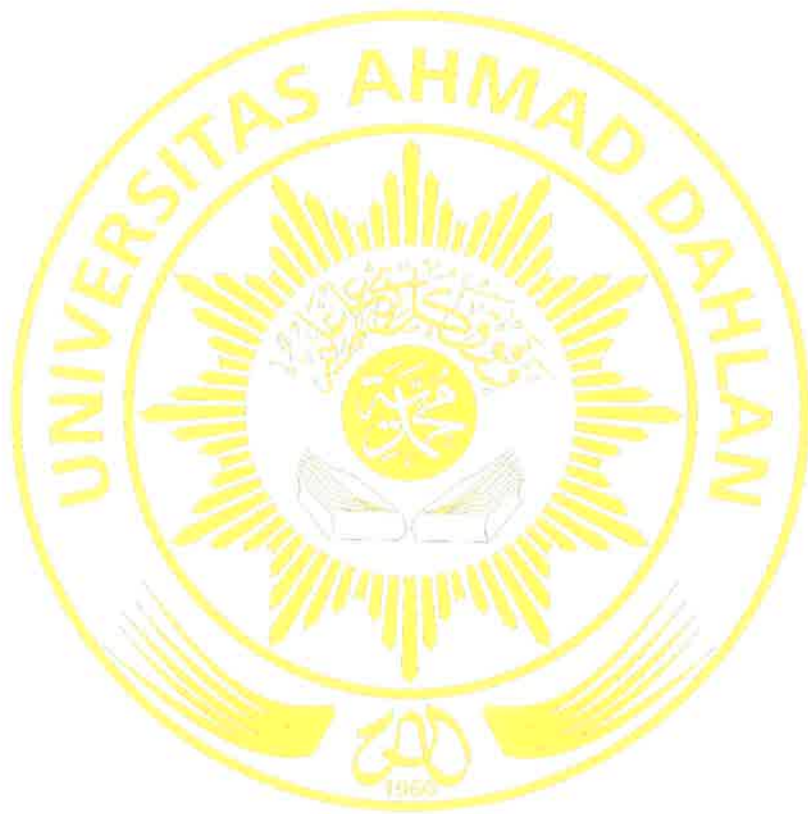
Student ID. 2000032033

Submitted to the Departement of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of  
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining  
The Bachelor's Degree in Economics

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



## NOTA DINAS

Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lampiran : 3 eks

Kepada  
Kaprodik Perbankan Syariah  
Universitas Ahmad Dahlan  
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah  
NIM : 2000032033  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasyah

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

Pembimbing

Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I.

NIPM. 19861014 201610 111 12345690

## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah  
NIM : 2000032033  
Email : allya2000032033@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi “Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta)” Ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika karya tulis ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 26 Maret 2024



Allya Shelyana FS  
NIM. 2000032033



# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantui Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55851 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor :

F9/55/D.3/V/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis hubungan pelayanan produk dana pensiun terhadap kepuasan nasabah ( studi kasus bank syariah indonesia daerah istimewa yogyakarta dan bank muammalat daerah istimewa yogyakarta)

Nama : Alliya Shelyana Fachruddin Syah

NIM : 2000032033

Telah diujikan pada tanggal : 03/05/2024

Nilai Ujian : 78,2

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Arief Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 199007202016011111133468

Yogyakarta, 07 Mei 2024

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835



## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

### SURAT PERNYATAAN


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah  
NIM : 2000032033  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

  
Allya Shelyana FS  
NIM. 2000032033

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah  
NIM : 2000032033  
Email : allya2000032033@webmail.uad.ac.id  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam  
Judul Tugas Akhir : Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan. Maupun di instansi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing skripsi dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing skripsi.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dan acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 26 Maret 2024

  
Allya Shelyana FS



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah

NIM : 2000032033

Email : [allya2000032033@webmail.uad.ac.id](mailto:allya2000032033@webmail.uad.ac.id)

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah


Judul tugas akhir : Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta)

Dengan ini menyerahkan hak *Sepenuhnya* kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):



Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan

Mengetahui,  
Pembimbing

  
Rofiq Wahyudi, S.E.I. M.E.I.  
NIPM. 19861014201610111

Yogyakarta, 26 Maret 2024

  
Allya Shelyana FS  
NIM. 2000032033

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta)

Nama : Allya Shelyana Fachruddin Syah

NIM : 2000032033

Progam Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian

Ketua : Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I (.....)

Penguji 1 : Pribawa E Pantas, S.E, Sy., M.E.K (.....)

Penguji 2 : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E (.....)

Diuji di Yogyakarta pada

Tanggal : 03 Maret 2024

Waktu : 08.00 – 09.30

Nilai : A-

Hasil : ~~Lulus tanpa perbaikan~~/Lulus dengan perbaikan/~~Tidak lulus~~

## DAFTAR ISI

<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xvi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....</b>	<b>xix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>

A. Landaasan Teori .....	9
2. Pelayanan .....	11
1. Kepuasan Nasabah .....	14
2. Teori Dana Pensiun syariah.....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis.....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Definisi Operasional Variabel.....	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
D. Jenis dan Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Pengujian Instrumen.....	34
G. Uji Hipotesis .....	35
H. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Hasil Penelitian .....	38
B. Profil Responden.....	38
C. Analisis Statistik .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji reliabilitas .....	44
D. Uji hipotesis .....	45
3. Uji parsial T.....	45
4. Koefisien determinasi.....	46
E. Analisis regresi linear sederhana.....	47
F. Pembahasan.....	49
<b>BAB V.....</b>	<b>51</b>

<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>51</b>
<b>B. SARAN .....</b>	<b>51</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>59</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 SK Pembimbing .....</b>	<b>59</b>
<b>Lampiran 2 Kuisisioner .....</b>	<b>59</b>
<b>Lampiran 3 Data Penelitian .....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran 4 Uji Validitas.....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 5 Uji Parsial T .....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 6 Koefisien Determinasi.....</b>	<b>72</b>
<b>Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Sederhana .....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran 8 Reabilitas .....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran 9 Plagiasi .....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1 1 Data Kantor dan Aset.....</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>26</b>
<b>Gambar 4 1. Jenis Kelamin .....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4 2. Usia Responden.....</b>	<b>40</b>
<b>Gambar 4 3. Pekerjaan Responden.....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4 4. Domisili Responden. ....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4 5. Jumlah Dana Pensiun.....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3 1 Indikator .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4 1. Uji Validitas X .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4 2. Uji Validitas Y .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4 3. Uji Reabilitas X.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4 4. Uji Reabilitas Y.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4 5.Uji Parsial T .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4 6. Uji Koefisien Determinasi.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4 7. Uji Analisis Linear Sederhana. ....</b>	<b>48</b>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah produk dana pensiun berpengaruh terhadap Bank Syariah Indonesia dan Bank Muammalat serta penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi produk pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari kedua bank tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ini nasabah dana pensiun pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Muammalat. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah pengguna dana pensiun pada bank Syariah Indonesia dan Bank Muammalat yang berusia 45-65 tahun., berdomisili di Yogyakarta, serta menggunakan produk dana pensiun pada kedua bank tersebut. Penelitian ini mendapatkan data secara primer melalui angket yang disebarluaskan melalui kuisioner *online*. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa nilai signifikan untuk pelayanan produk dana pensiun (X) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar  $0,051 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $1,972 < t$  tabel  $1,98552$ , maka  $H_1$  dapat diterima dan  $H_2$  ditolak. Variabel Pelayanan dana pensiun berkontribusi terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan kontribusi sebesar 39%. Adapun 61% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci** : Pelayanan, Kepuasan, Dana Pensiun, Bank Syariah Indonesia, Bank Muammalat.

## ABSTRACT

This research aims to examine whether pension fund products influence Bank Syariah Indonesia and Bank Muammalat and how much service products contribute to customer satisfaction in these two banks. This research used a quantitative method and applied a descriptive approach. The population in this study were pension fund customers at Bank Syariah Indonesia and Bank Muammalat. The sample in this study consisted of customers who lived in Yogyakarta and were using pension fund product at both Bank Syariah Indonesia and Bank Muammalat aged 45-65 years. Primary data in this research were collected through a questionnaire. This research used a simple regression analysis method. The results of this research stated that the significant value showed the partial influence of pension fund product service (X) on customer satisfaction (Y), namely  $0.051 > 0.05$ . The t-count value (1.972) was  $<$  t-table (1.98552), or in other words, H1 is accepted, H2 is rejected. It can be concluded that the pension fund service variable contributes to customer satisfaction (Y) with a contribution of 39%, while other variables influence the remaining 61%.

**Keywords** : Service, Satisfaction, Pension Funds, Bank Syariah Indonesia, Bank Muammalat.

## **MOTTO**

*“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin itu tidak akan selalu lancer. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti kau bisa ceritakan”*

*(Boy Candra)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan sangat berarti dalam hidup saya :

1. Cinta pertama dan panutanku , Ayahanda Hayat Fachruddin S.Sos. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, yang memberikan semangat, motivasi, serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
2. Pintu surgaku ibunda Siti Fatimah S.Ag terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasehat yang selalu diberikan meski terkadang pikiran ini tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih suah menjadi tempat pulang untukku bu.
3. Nenek saya yang sangat ingin melihat penulis sampai kejenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin, dan tekun



selama menjalankan study ini. Sehingga perkataan beliau yang selalu melekat diingatan penulis.

4. Terimakasih untuk diri sendiri Allya Shelyana Fachruddin Syah. Terimakasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terimakasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah.
5. Dosen pembimbing, Bapak Rofiul Wahyudi S.E.I. M.E.I yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	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	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	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	Za	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. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة عدة	ditulis ditulis	<i>Muta’addidah</i> <i>‘iddah</i>
---------------	--------------------	--------------------------------------

## 3. Ta’ marbutah di Akhir Kata ditulis h

حكمة	ditulis	Ḥikmah
علة	ditulis	‘illah
كرامة الأولياء	ditulis	Karāmah al-auliyā’
زكاة الفطر	ditulis	Zakāh al-fiṭri

#### 4. Vokal Pendek

ا	Fathah	ditulis	α
فعل		ditulis	fa'ala
ا	kasrah	ditulis	i
ذكر	ḍammah	ditulis	ḡukira
ا		ditulis	u
يذهب		ditulis	yaḡhabu

#### 5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	ā tansā
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	i karīm
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	ū furūḡ

#### 6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	Ai bainakum
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	au qaul

**7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof**

أَنْتُمْ	ditulis	a'antum
أَعْدَاتٌ	ditulis	u'iddat
لَعْنُ شُكْرْتُمْ	ditulis	la'in syakartum

**8. Kata Sandang Alif + Lam**

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

الْقُرْآنُ	ditulis	al-Qur'ān
الْقِيَاسُ	ditulis	al-Qiyās
السَّمَاءُ	ditulis	al-Samā'
الشَّمْسُ	ditulis	al-Syam

**9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian**

Ditulis menurut penulisannya.

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	ẓawī al-furūḍ
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	ahl as-sunnah



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang telah memberikan saya kekuatan dan petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, petunjuk pedoman bagi pembaca dalam Analisis Hubungan Pelayanan Produk Dana Pensiun Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta Dan Bank Muammalat Daerah Istimewa Yogyakarta).

Dalam penulisan skripsi ini penulis merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis maupun materi, mengingat kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini, Teriring doa dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I, selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Kaprodi Dwi Santoso Pambudi, S.H.I.,M.S.I
4. Dosen pembimbing Bapak Rofiul Wahyudi, S.E.I, M.E.I.

5. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti