

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPD DIY SYARIAH**

KC KUSUMANEGARA



SKRIPSI

Oleh :

DEWI ANGGRIANI

2000032109

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu
dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL
FACTORS ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE KUSUMANEGARA
BRANCH OFFICE OF BANK BPD DIY SYARIAH**

BACHELOR THESIS



By:

Dewi Anggriani

Student ID. 2000032109

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

**FACULTY OF ISLAMIC
STUDIES UNIVERSITAS
AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

NOTA DINAS

Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lam : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Dewi Anggriani

NIM : 2000032109

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD DIY Syariah KC Kusumanegara."

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *munaqasyah*.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Pembimbing



Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I

NIPM. 19750412 201610 111 1133101

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Anggriani
NIM : 2000032109
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPD DIY SYARIAH KC KUSUMANEGARA

"adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang ditulis orang lain sebagai persyaratan studi di perguruan tinggi ini ataupun perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 22 Mei 2024



Dewi Anggriani
NIM. 2000032109



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Taman Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/151/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD DIY Syariah KC Kusumanegara

Nama : Dewi Anggriani

NIM : 2000032109

Telah diujikan pada tanggal : 06/06/2024

Nilai Ujian : A/80,3

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

Yogyakarta, 12 Juni 2024



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

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD DIY
Syariah KC Kusumanegara

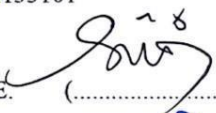
Nama : Dewi Anggriani


NIM : 2000032109

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah* :

Ketua : Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. (.....) 
NIPM.19750412 201610 111 1133101

Penguji I : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy., M.E. (.....) 
NIPM.19930623 202104 111 1397120

Penguji II : Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. (.....) 
NIPM. 19860319 201610 111 1058378

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 6 Juni 2024

Waktu : 08:30-11:00

Nilai : 80,3 / A

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

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Anggriani
NIM : 2000032109
Email : dewi2000032109@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BDP DIY Syariah KC Kusumanegara
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi 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 akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan saya ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidak benaran 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, 22 Mei 2024


Dewi Anggriani

NIM. 2000032109

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Anggriani
NIM : 2000032109
Email: dewi2000032109@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Faktor Emosional
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BPD DIY
Syariah KC Kusumanegara

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):

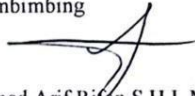


Saya mengizinkan karya saya tersebut diunggah kedalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui,

Yogyakarta, 22 Mei 2024

Pembimbing



Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I.

NIPM.19750412 201610 111 1133101



Dewi Anggriani

NIM. 2000032109

MOTTO

”Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya *ALLAH-lah* hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al Insirah Ayat 1-8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulliahirobbilaalamin. Segala ketulusan hati dan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, Solawat beserta salam selalu tucurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan karya ini kepada orang-orang yang selalu memberikan motivasi demi memperjuangkan Tugas Akhir ini:

1. Allah SWT yang telah senantiasa memberikan kesehatan, kesempatan dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan hingga akhir.
2. Teruntuk kedua orang tua penulis, yang begitu tulus merawat penulis dari kecil sampai sekarang. Beliau yang selalu melangitkan do'anya, menjadi teman yang setia yang selalu ada disegala fase proses penulis, pendukung dan penyemangat yang setia yang menemani penulis agar dapat mencapai segala cita-cita. Kepada bapak Ilham yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik kepada putrinya baik secara materi maupun dukungan moral. Dan kepada Bidadari Surgaku ibu Rahma yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan penulis dengan penuh kasih, cinta dan perjuangan yang luar biasa. Terimakasih sudah selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, pendengar terbaik yang selalu setia menemani langkah penulis. Penulis persembahkan karya kecil ini kepada Bapak dan Ibu Penulis yang telah berjuang hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga ini menjadi langkah awal dari usaha untuk membahagiakan Bapak dan Ibu. Satu hal yang perlu Bapak dan ibu ketahui, Penulis sangat mencitai kalian berdua. Penulis tidak akan pernah bisa hidup tanpa kalian. Tolonglah hidup lebih lama di dunia ini, izinkan penulis untuk mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang kalian lakukan selama ini.

3. Terimakasih kepada keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat dukungan dan do'a kepada penulis. Teruntuk kakak penulis, Fifek Findasari Putri yang selalu memberikan arahan, semangat dan motivasi kepada penulis semoga karya kecil ini menjadi salah satu bentuk janji yang selalu penulis katakan padamu untuk secepatnya menyelesaikan pendidikan. Dan terimakasih juga kepada abang penulis, Muhammad Indra Kusuma yang sudah setia menemani masa kecil penulis, menjaga penulis serta memberikan dukungan dan semangat kepada adik perempuannya hingga saat ini. Terakhir untuk adik penulis, Muhammad Dzikrullah terimakasih sudah lahir didunia ini untuk menghibur kami dan menemani perjalanan ini.
4. Terima Kasih diucapkan kepada Bapak Dwi Santoso Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik selama kuliah di strata satu ini. Terima kasih atas segala arahan selama ini.
5. Dosen Pembimbing Skripsi. Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I yang sudah bersedia menjadi Dosen Pembimbing atas keikhlasan dan senantiasa memberikan arahan.
6. Jajaran Dosen di Lingkungan Perbankan Syariah. Terima kasih banyak atas ilmu yang sudah diberikan kepada saya, pengalaman dan didikan yang mungkin tidak saya dapatkan.
7. Kerabat dekat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu di lingkungan Perbankan Syariah angkatan 2020, mereka juga saling mendukung satu sama lain dan selalu berbagai ilmu dalam kebaikan.
8. Almamaterku Universitas Ahmad Dahlan (UAD) YOGYAKARTA.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Solawat beserta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan alam nabi besar Muhammad SAW. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, tentu penulis tidak akan mampu menyelesaikannya sendiri, dengan menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih 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 Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Kaprodi Perbankan Syariah.
4. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Dan seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Agama Islam, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.

“Jaza Kumullahu Khairan Kasiran”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan indikator kehandalan (*Reliability*), daya tangap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), bukti fisik (*Tangibels*) dan faktor emosional rasa senang, rasa bangga, rasa percaya diri dan rasa nyaman terhadap kepuasan nasabah Pada Bank BPD DIY Syariah KC Kusumanegara.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yang merupakan salah satu metode dari Non Probability Sampling. Sehingga didapatkan sampel berjumlah 100 responden. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan teknik sampling. Untuk menganalisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23. Metode analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji R, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji F.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai sebesar $0,000 < 0,01$ menunjukkan hipotesis yang diajukan alternatif (H1) yang diajukan diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel tersebut dapat dilihat nilai probalitas tHitung variabel faktor emosional sebesar $0,000 < 0,01$ menunjukkan hipotesis alternatif (H2) yang diajukan diterima yang berarti faktor emosional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan dan faktor emosional secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara dibuktikan dengan nilai sebesar 0,000. Pengaruh kualitas layanan dan faktor emosional ditunjukkan oleh nilai R Square independent *Kualitas layanan dan Faktor emosional* di Bank BPD DIY Syariah Cabang Kusumanegara terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 66,9% sedangkan sisanya sebesar 33,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of service quality, with the indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy, & tangible physical evidence, and the emotional factors of joy, pride, self-confidence, and comfort on customer satisfaction at the Kusumanegara branch office of Bank BPD DIY Syariah. This is descriptive quantitative research. The sample was collected using a purposive sampling technique, one of the non-probability sampling methods. The number of samples obtained was 100 respondents. Meanwhile, the data were collected using questionnaires and a sampling technique. Data were analyzed using SPSS version 3. The method of data analysis included classical assumption, multiple linear regression, R-, and hypothesis tests consisting of the t- and F-tests. Based on this research, the service quality variable significantly influenced customer satisfaction, with a value of $0.000 < 0.0$, indicating that the proposed alternative hypothesis (H1) is accepted, which means that service quality influences customer satisfaction. Based on the table, it can be seen that the t-count of the probability value for the emotional factor variable is $0.000 < 0.01$, indicating that the proposed alternative hypothesis (H2) is accepted, which means that emotional factors influence customer satisfaction. Service quality and emotional factors simultaneously significantly influenced customer satisfaction at the Kusumanegara branch office of Bank BPD DIY Syariah, with a value of 0.000. The influence of service quality and emotional factors can be seen in the R-squared of the independent variables of service quality and emotional factors on customer satisfaction at the Kusumanegara branch office of Bank BPD DIY Syariah, namely 66.9%, and other factors outside this research influence the remaining 33.1%.

Keywords: Service Quality, Emotional Factor, and Customer, Islamic Banking.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	viii
MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kerangka Teori.....	13
1. Pengertian Bank Syariah	13
2. Pengertian Kualitas Layanan.....	14
3. Pengertian Faktor Emosional	17
4. Pengertian Kepuasan Nasabah	20
B. Tinjauan Pustaka	22
C. Kerangka Berfikir	28
D. Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Desain Penelitian	31
B. Metode Pengumpulan Data	31
1. Jenis dan Sumber Data	31
2. Populasi Penelitian	35
3. Sampel Penelitian	35
4. Ukuran Sampel.....	35
5. Lokasi Penelitian	37
C. Instrumen Penelitian	37
1. Devinisi Operasioanl dan Pengukuran Variabel	37
2. Uji Validitas	40
3. Uji Reliabilitas.....	40
D. Metode Analisis Data.....	41
1. Uji Asumsi Klasik	41
2. Analisis Regresi Bergand	43
E. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Persial (Uji t)	44
2. Uji Fariabel F	44
3. Koefisien Diterminan	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Sejarah Singkat Bank BPD DI Syariah Kantor Cabang Kusumanegara.....	46
1. Profil Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara.....	47
2. Visi dan Misi Perusahaan	48
3. Struktur Organisasi Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara	49
4. Produk dan Jasa Bank BPD SIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara.....	49
5. Perkembangan Bank BPD DIY Syariah Kantor Cabang Kusumanegara	50
B. Karakteristik Responden	52
1. Kelompok Responden Sesuai Jenis Kelamin	52
2. Kelompok Responden Sesuai Usia.....	53
3. Kelompok Responden Sesuai Domisili	54
C. Hasil Uji Validitas.....	55
1. Uji Validitas Kualitas Layanan.....	55
2. Uji Validitas Variabel Faktor Emosional.....	56
3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	57
D. Hasil Uji Reliabilitas	57

1. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	58
2. Uji Reliabilitas Variabel Faktor Emosional.....	58
3. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Uji Multikolinearitas.....	60
2. Uji Heterokedastisitas.....	61
3. Uji Normalitas	62
F. Pengujian Hipotesis	68
1. Uji Signifikan Parameter Individu (Uji-t).....	63
2. Uji Signifikan Simultan (Uji-F).....	64
3. Uji Koefisien Determinan (Uji R ²)	65
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	66
G. Interpretasi.....	68
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.1 Skala Likert	34
Table 2.2 Definisi Operasional	38
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 3.2 Usia Responden	53
Tabel 3.3 Domisili Responden.....	54
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Faktor Emosional.....	56
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	57
Tabel 3.7 Reliability Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 3.8 Reliability Variabel Faktor Emosional.....	59
Tabel 3.9 Reliability Variabel Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 3.10 Uji Multikolinearitas	60
Tabel 3.12 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	63
Tabel 3.13 Hasil Uji t Kualitas Layanan, Faktor Emosional dan KepuasanNasabah	64
Tabel 3.14 Hasil Uji F Kualitas layanan, Faktor Emosional dan KepuasanNasabah	65
Tabel 3.15 Hasil Uji R Square Kualitas Layanan dan Faktor Emosional	65
Tabel 3.16 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BPD DIY Syariah	49
Gambar 3.1 Grafik Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 3.2 Grafik Usia Responden	53
Gambar 3.3 Domisili Responden	53
Gambar 3.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

PEDOMAN 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
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	ħa	ħ	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	šad	š	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
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en

و	Waw	W	W
هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

3. *Ta'marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء زكاة	ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
الفطر	ditulis	<i>Zakōh al-fiṭri</i>

4. Vokal Pendek

اَ	<i>Faṭḥah</i>	ditulis	A
اِ		ditulis	<i>fa'ala</i>
اِ	<i>Kasrah</i>	ditulis	I
اُ		ditulis	<i>Žukira</i>
اُ	<i>ḍammah</i>	ditulis	U
اُ		ditulis	<i>Yažhabu</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	\bar{a} <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati تنسى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>tansā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>karīm</i>
4	Ḍammah + wawu mati فروض	ditulis ditulis	\bar{u} <i>furūd</i>

6. Fokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	<i>Ai</i> <i>bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>Qaul</i>

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

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لا يشكركم ولا يؤمنون	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

9. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>