

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP) PALANGKARAYA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**NOOR ARELLA OKTAVIANTY  
NIM.180105020438**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP) PALANGKARAYA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E)**



**Oleh:**

**NOOR ARELLA OKTAVIANTY  
NIM.180105020438**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI S-1 PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

**Halaman Judul**

**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), TBK.  
KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP)  
PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN  
TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E)**

Oleh:

**NOOR ARELLA OKTAVIANTY  
NIM.180105020438**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M / 1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Noor Arella Oktavianty  
Tempat, Tanggal Lahir : Bahaur, 14 Oktober 2000  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yng saya tulis ini benar-benar merupakan karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarbaru, 03 Oktober 2023

Yang Menyatakan



Noor Arella Oktavianty

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

Ditulis oleh : Noor Arella Oktavianty

NIM : 180105020438

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

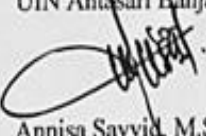
Tempat dan tanggal lahir : Bahaur, 14 Oktober 2000

Alamat : Jl. Peramuan Sulung Residence Landasan Ulin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 15 Juli 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,

  
Annisa Sayyid, M.SI  
NIP. 198305262011012007

Pembimbing,

  
Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 196303121986021001

## PENGESAHAN

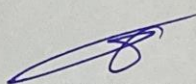
Skripsi yang berjudul "Pengaruh Customer Service, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BANK Syariah Indonesia (BSI), TBK. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah", ditulis oleh Noor Arella Oktavianty, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 16 Oktober 2023

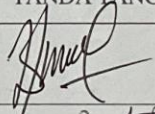
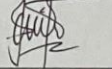
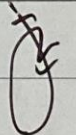
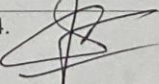
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 19630417 199102 1 001

## TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag (Ketua)	1. 
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI (Anggota)	2. 
3. Faqih El Wafa, M.S.I (Anggota)	3. 
4. Muhammad Saleh, S.IP, SH, M.A (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

Noor Arella Oktavianty, 2023. Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Skripsi, Program Studi Manajemen Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA.

**Kata Kunci:** *Customer service*, Efektivitas Kerja, Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berangkat dari masalah perbankan syariah memiliki peranan penting dalam aktivitas menabung, hal ini sesuai dengan fungsi perbankan sebagai lembaga yang mempunyai tiga fungsi yaitu, menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara pengaruh *customer service*, kualitas pelayanan dan efektivitas kerja terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 1670 orang. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 94 orang nasabah pada bulan September tahun 2022. Jenis data adalah data kuantitatif berdasarkan hasil kuesioner yang ditabulasi dan dianalisis menggunakan uji regresi dengan bantuan program SPSS Versi 22.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. *Customer service* (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.

## **MOTTO**

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari.  
Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu.

Ibnu Qayyim Al Jauziyyah”



## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirrabil‘alamin

Dengan segala kerendahan hati, ingin kupersembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil kuselesaikan ini kepada:

Keluarga tercinta, Ayah, Mama, Abang, dan Adik yang selalu memberikan dukungan dan do‘a yang tak pernah putus asa untuk saya yang kini tengah berjuang menempuh pendidikan.

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

“Dan seandainya semua pohon yang ada dibumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagiMahaBijaksana”.(QS.Lukman/31:27)

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

3. Annisa Sayyid, M.SI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin
4. Yusuf Asyhari, SE., ME sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
5. Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.
8. Mama dan Ayah, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.
9. Seluruh rekan seperjuangan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa tulisan yang disajikan dalam Skripsi ini sepenuhnya belum sempurna. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, peneliti sangat berharap untuk mendapat koreksi dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sehingga tulisan ini akan menjadi lebih sempurna.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin..

Banjarmasin, 25 Juni 2023

Penulis

Noor Arella Oktavianty

## DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
COVER LUAR.....	1
SAMPUL DALAM.....	ii
Halaman Judul.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
1. Secara Akademis.....	11
2. Secara Teoritis.....	11
3. Secara Praktis.....	11
E. Definisi Operasional Variabel.....	12
1. Pengaruh.....	12
2. <i>Customer service</i> .....	12
3. Kualitas pelayanan.....	13
4. Efektivitas Kerja.....	15
5. Kepuasan.....	16
6. Nasabah.....	17
7. PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk.....	17
F. Penelitian Terdahulu.....	17
G. Hipotesis 21	
H. Kerangka Konsep.....	22
I. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II PENGARUH <i>CUSTOMER SERVICE</i> , KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH.....	24
A. Konsep <i>Customer service</i> .....	24
1. Pengertian.....	24

2.	Tugas Customer Service.....	26
3.	Tanggung Jawab.....	30
4.	Indikator.....	31
B.	Konsep Kualitas pelayanan.....	32
1.	Pengertian.....	32
2.	Prinsip-Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan.....	35
3.	Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	37
4.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	41
C.	Konsep Efektivitas Kerja.....	44
1.	Pengertian.....	44
2.	Pendekatan Efektivitas Kerja.....	46
3.	Indikator Efektivitas.....	46
D.	Konsep Kepuasan Nasabah.....	48
1.	Pengertian.....	48
2.	Model Kepuasan Nasabah.....	49
3.	Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah.....	50
4.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		56
A.	Metode Penelitian.....	56
1.	Jenis Penelitian.....	56
2.	Pendekatan Penelitian.....	56
B.	Subjek dan Objek Penelitian.....	57
1.	Subjek Penelitian.....	57
2.	Objek Penelitian.....	57
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	57
1.	Populasi Penelitian.....	57
2.	Sampel Penelitian.....	57
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
1.	Tahap persiapan pengumpulan data.....	59
2.	Tahap pengumpulan data.....	59
3.	Jalannya penelitian.....	60
E.	Teknik Analisis Data.....	63
1.	Analisis Deskriptif.....	63
2.	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.	Pengujian Hipotesis.....	66
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		66
A.	Penyajian Data.....	66
1.	Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.....	66
2.	Visi Misi.....	67
3.	Budaya Kerja.....	68
4.	Struktur Organisasi.....	70
5.	Tugas dan Fungsi Jabatan.....	72
B.	Hasil Penelitian.....	77
1.	Karakteristik Responden.....	77
2.	Hasil Analisis Deskriptif.....	82
3.	Hasil Uji Instrumen.....	87
4.	Analisis Uji Asumsi Klasik.....	91
5.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	94

6. Uji Hipotesis.....	98
C. Pembahasan.....	103
1. Pengaruh signifikan secara simultan <i>Customer service</i> (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah .....	103
2. Pengaruh signifikan secara parsial <i>Customer service</i> (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Efektivitas Kerja (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah .....	110
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	127

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3. 1 Skoring Angket Kuesioner.....	63
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	78
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah.....	82
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden tentang Customer service (X2).....	83
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden tentang Kualitas pelayanan (X2).....	85
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden tentang Efektivitas Kerja (X3).....	86
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	92
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	93
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	94
Tabel 4. 14 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda.....	95
Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Uji Dominan.....	102



## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1. 1 Kerangka Konsep.....	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.....	71
Gambar 4. 2 Grafik Uji Regresi.....	96

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan SKK
2. Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
3. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi
4. Surat Perubahan Judul Skripsi
5. Surat Permohonan Ijin Riset
6. Surat Keterangan Ijin Penelitian
7. Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi
8. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Ujian Proposal
9. Surat Tanda Terima Ujian Proposal Skripsi
10. Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden
11. Lembar Permohonan Kesiediaan Menjadi Responden Dalam Penelitian
12. Kuesioner Penelitian
13. Master Tabel Hasil Penelitian
14. Output Hasil Analisis Data
15. Dokumentasi Penelitian
16. Riwayat Hidup

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	ta <sup>ˆ</sup>	T	te
ث	s\ a <sup>ˆ</sup>	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	h} a <sup>ˆ</sup>	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha <sup>ˆ</sup>	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra <sup>ˆ</sup>	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a <sup>ˆ</sup>	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a <sup>ˆ</sup>	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	fa <sup>ˆ</sup>	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	we
ه	ha“	H	ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya“	Y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang „al“ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَامِعِيَّةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-------------------------------	---------	-----------------------------------

## IV. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	a
ِ	Kasrah	Ditulis	i

ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri`a
نطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كأفة	Ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati فرعوى ذي الأوتاد	Ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta&gt;d</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتقنردنقأ	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
------------	---------	--------------------------------