

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****DATA PRIBADI**

Nama : Putri Handayani  
Tempat/ Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 12 Februari 2003  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status Pernikahan : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Kapt. P. Tendean No. 83 A, Kuala  
Kapas  
  
Orang Tua  
Ayah : Neporyanto  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Ibu : Mariana  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

**PENDIDIKAN**

SDN 6 Selat Hilir Kuala Kapuas : 2008 – 2014  
MTsN Negeri Selat Kuala Kapuas : 2014 – 2017  
MAN 2 Pulang Pisau : 2017 – 2020  
UIN Antasari Banjarmasin : 2020 - Sekarang

## ANGKET KUESIONER

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan Saya Putri Handayani, Mahasiswi Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Saat ini saya sedang melakukan pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian skripsi saya.

Maka, dengan kerendahan hati saya memohon ketersediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya beberapa menit melakukan pengisian kuesioner penelitian ini.

Adapun kriteria responden antara lain:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin
2. Pernah Mengajukan Keluhan melalui Layanan Konvensional Bank Syariah Indonesia
3. Pernah Menggunakan Fitur *Chatbot* pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Semua informasi yang Anda berikan akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademik.

Mohon dibaca dengan seksama dan jawablah sesuai dengan pilihan Anda. Atas ketersediaannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Putri Handayani

**IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Janis Kelamin :  
Usia :  
Pekerjaan :  
Tingkat Pendidikan :  
Asal Kecamatan :

**PETUNJUK PENGISIAN**

Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai petunjuk yang telah ditentukan, responden diharapkan memilih salah satu jawaban yang sesuai.

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

## PERTANYAAN

### 1. Variabel *Complaint Handling*

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Indikator: <i>Commitment</i> (Tjiptono, 2015).						
1.	Saya merasa Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarsain dapat menjaga komitmen dalam menangani komplain nasabah secara efektif dan efisien.					
Indikator: <i>Fainess</i> (Tjiptono, 2015).						
2.	Saya merasa Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin selalu menerapkan asas keadilan dalam menangani setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah.					
Indikator: <i>Visibility</i> (Tjiptono, 2015).						
3.	Saya merasa Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin melakukan transparansi dalam memproses setiap keluhan yang diberikan oleh nasabah.					
Indikator: <i>Responsiveness</i> (Tjiptono, 2015).						
4.	Saya merasa Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin berusaha untuk selalu secepat mungkin dalam menangani keluhan nasabah.					
Indikator: <i>Simple</i> (Tjiptono, 2015).						
5.	Saya merasa Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam mengajukan keluhan.					

## 2. Variabel Penggunaan Fitur *Chatbot*

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Indikator: Keakuratan informasi yang diberikan (DeLone & McLean, 2003).						
1.	Saya mempercayai bahwa fitur <i>chatbot</i> yang telah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang akurat dan tepat.					
Indikator: Waktu respon (DeLone & McLean, 2003).						
2.	Saya merasa bahwa fitur <i>chatbot</i> yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia merespon pertanyaan dengan cepat dan efisien.					
Indikator: Kemudahan penggunaan (Davis, 1989).						
3.	Saya merasa mudah berinteraksi dengan fitur <i>chatbot</i> yang telah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia tanpa mengalami kesulitan.					
Indikator: Ketersediaan sistem (Rieke & Martins, 2023).						
4.	Saya merasa bahwa fitur <i>chatbot</i> yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia selalu tersedia saat saya mengaksesnya.					

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Indikator: Perasaan puas (Irawan, 2008).						
1.	Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan yang saya terima dari Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.					
Indikator: Harapan terpenuhi (Irawan, 2008).						
2.	Saya merasa harapan saya terpenuhi dengan baik setelah menggunakan produk dan layanan yang telah disediakan.					
Indikator: Pembelian kembali (Irawan, 2008).						
3.	Saya berencana untuk menggunakan kembali produk dan layanan yang disediakan.					
Indikator: Rekomendasi (Irawan, 2008).						
4.	Saya menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan dan fasilitas sangat memuaskan.					

## JAWABAN RESPONDEN

### 1. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel *Complaint Handling* (X1)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
1	2	4	3	4	3	16
2	5	5	5	4	5	24
3	3	3	3	3	3	15
4	4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	5	25
6	5	4	5	4	5	23
7	4	5	4	5	4	22
8	3	5	4	5	4	21
9	3	5	3	4	3	18
10	4	5	4	5	4	22
11	4	4	5	4	4	21
12	4	4	3	5	3	19
13	4	5	5	4	4	22
14	4	4	3	5	4	20
15	4	4	2	5	2	17
16	2	5	3	4	3	17
17	4	5	3	5	3	20
18	2	5	3	5	3	18
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	3	5	4	20
21	4	4	4	4	3	19
22	5	3	4	3	4	19
23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	4	5	4	22
25	5	5	5	5	5	25
26	4	5	4	5	4	22
27	4	4	4	4	4	20
28	3	4	3	5	3	18
29	4	4	4	4	4	20
30	3	5	3	5	3	19
31	4	4	4	5	4	21
32	3	5	4	4	4	20
33	4	4	3	4	3	18
34	4	5	4	5	4	22
35	4	4	4	5	4	21
36	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	5	4	22
38	2	4	3	4	3	16
39	4	4	3	4	3	18
40	5	4	5	4	5	23



41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	3	4	3	18
43	5	3	4	3	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20
48	3	3	3	4	3	16
49	4	3	4	3	4	18
50	4	5	4	5	4	22
51	5	4	5	4	4	22
52	5	3	5	3	5	21
53	4	5	5	4	5	23
54	4	4	4	3	4	19
55	5	4	5	3	5	22
56	4	3	4	3	3	17
57	5	5	4	5	5	24
58	4	3	4	3	4	18
59	5	4	4	4	4	21
60	4	5	3	5	3	20
61	3	5	3	4	3	18
62	5	4	5	4	5	23
63	5	5	4	4	4	22
64	5	4	4	5	4	22
65	5	4	4	4	5	22
66	4	5	4	5	4	22
67	4	5	5	5	5	24
68	4	4	4	5	4	21
69	3	4	4	5	4	20
70	4	5	4	4	4	21
71	3	4	4	4	4	19
72	5	5	5	4	5	24
73	3	4	3	4	3	17
74	4	5	4	5	4	22
75	4	4	4	5	4	21
76	5	5	4	4	4	22
77	4	5	5	4	4	22
78	4	5	5	5	4	23
79	5	4	5	5	5	24
80	5	4	5	4	5	23
81	5	4	5	4	5	23
82	4	5	4	4	5	22
83	5	4	4	4	5	22
84	5	4	5	4	5	23

85	4	4	4	4	4	20
86	4	4	4	3	4	19
87	5	5	4	5	4	23
88	5	4	5	4	5	23
89	4	4	4	4	4	20
90	4	5	4	5	4	22
91	4	5	2	5	3	19
92	3	4	4	4	4	19
93	5	4	4	4	4	21
94	4	5	4	4	4	21
95	4	5	5	5	4	23
96	5	4	4	4	5	22
97	5	4	3	4	5	21
98	4	5	4	5	5	23
99	3	5	4	5	4	21
100	4	4	5	4	4	21

## 2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Fitur *Chatbot* (X2)

No.	X2.1	X2.1	X2.3	X2.4	X2
1	3	4	4	3	14
2	5	4	5	5	19
3	3	4	4	3	14
4	5	5	5	5	20
5	5	5	4	5	19
6	5	4	5	4	18
7	4	5	5	4	18
8	4	4	3	5	16
9	3	3	3	3	12
10	3	4	4	4	15
11	4	4	5	4	17
12	4	4	3	3	14
13	4	5	4	3	16
14	4	3	5	4	16
15	3	4	2	3	12
16	4	5	4	4	17
17	4	4	3	3	14
18	5	5	5	3	18
19	5	5	5	5	20
20	3	3	4	4	14
21	4	4	4	4	16
22	5	4	3	4	16
23	4	5	4	4	17
24	5	5	4	5	19

25	4	4	3	4	15
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	3	4	4	15
29	3	3	3	4	13
30	4	4	4	4	16
31	3	3	4	4	14
32	3	3	4	4	14
33	3	3	4	4	14
34	4	4	4	4	16
35	3	3	4	4	14
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	3	4	4	4	15
39	3	3	4	4	14
40	5	5	5	5	20
41	5	5	4	4	18
42	5	4	4	5	18
43	4	4	4	5	17
44	5	4	5	4	18
45	5	4	4	4	17
46	4	4	3	4	15
47	4	4	4	4	16
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16
50	4	3	4	4	15
51	5	4	5	5	19
52	5	5	5	5	20
53	4	4	5	4	17
54	4	5	5	5	19
55	4	5	5	5	19
56	4	4	4	4	16
57	4	3	4	5	16
58	4	4	3	4	15
59	5	4	5	3	17
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	5	4	5	4	18
63	5	5	3	4	17
64	5	4	4	4	17
65	4	5	5	4	18
66	4	4	4	4	16
67	5	4	4	4	17
68	4	4	1	4	13

69	5	5	4	4	18
70	3	3	4	5	15
71	5	3	4	5	17
72	5	5	5	5	20
73	3	5	4	3	15
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	4	4	5	18
77	3	4	5	3	15
78	4	4	4	4	16
79	5	5	5	5	20
80	4	3	4	5	16
81	5	5	5	5	20
82	3	5	4	4	16
83	4	5	4	5	18
84	5	5	5	5	20
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	5	3	4	4	16
88	5	5	5	5	20
89	3	3	4	3	13
90	3	4	5	4	16
91	5	5	4	4	18
92	4	4	4	5	17
93	4	4	4	4	16
94	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16
96	4	4	5	5	18
97	4	4	4	4	16
98	4	4	5	4	17
99	3	3	4	4	14
100	5	5	5	4	19

### 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
1	4	4	4	4	16
2	5	4	5	4	18
3	4	4	4	4	16
4	2	4	5	5	16
5	4	5	5	3	17
6	4	5	5	4	18
7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	5	17

9	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16
11	5	4	5	4	18
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	3	4	15
15	2	4	3	3	12
16	4	4	3	4	15
17	4	3	4	4	15
18	4	4	3	4	15
19	5	5	5	5	20
20	3	3	4	4	14
21	4	3	3	3	13
22	4	5	4	5	18
23	5	5	4	5	19
24	5	5	5	5	20
25	4	5	5	5	19
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	4	4	3	4	15
29	3	4	4	3	14
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	4	4	4	4	16
33	3	4	3	4	14
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16
38	4	4	3	3	14
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	3	4	4	4	15
42	4	3	4	4	15
43	5	4	5	3	17
44	4	5	4	5	18
45	5	4	4	4	17
46	4	4	4	4	16
47	4	4	4	4	16
48	3	3	3	3	12
49	4	4	4	4	16
50	5	4	4	5	18
51	4	5	4	4	17
52	5	5	5	5	20

53	5	5	4	5	19
54	4	4	4	4	16
55	5	5	5	5	20
56	4	3	3	4	14
57	5	4	4	3	16
58	4	3	3	4	14
59	4	5	4	4	17
60	4	4	3	4	15
61	3	3	3	4	13
62	5	4	4	5	18
63	4	4	4	5	17
64	4	5	5	5	19
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	5	4	4	5	18
68	5	4	4	4	17
69	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	16
71	5	3	3	4	15
72	5	5	5	5	20
73	3	3	3	3	12
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	5	4	5	19
77	3	4	4	5	16
78	5	4	4	4	17
79	5	5	5	5	20
80	5	4	4	4	17
81	5	5	4	5	19
82	5	4	5	4	18
83	5	4	5	5	19
84	5	5	5	5	20
85	3	4	4	4	15
86	4	3	3	4	14
87	4	5	4	4	17
88	5	5	5	4	19
89	4	5	4	4	17
90	4	4	4	5	17
91	3	4	4	3	14
92	4	4	4	4	16
93	3	4	4	4	15
94	4	4	4	4	16
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	5	17

97	5	4	3	5	17
98	5	5	4	4	18
99	3	4	4	3	14
100	5	4	4	4	17

## UJI VALIDITAS

### 1. Variabel *Complaint Handling* (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Handling Complaint
X1.1	Pearson Correlation	1	-,086	,550**	-,095	,662**	,687**
	Sig. (2-tailed)		,396	,000	,348	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	-,086	1	,095	,611**	,106	,492**
	Sig. (2-tailed)	,396		,348	,000	,294	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,550**	,095	1	-,119	,789**	,766**
	Sig. (2-tailed)	,000	,348		,237	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-,095	,611**	-,119	1	-,048	,372**
	Sig. (2-tailed)	,348	,000	,237		,635	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,662**	,106	,789**	-,048	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,294	,000	,635		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Handling Complaint	Pearson Correlation	,687**	,492**	,766**	,372**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 2. Variabel *Fitur Chatbot* (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Fitur Chatbot	
X2.1	Pearson Correlation	1	,503**	,331**	,452**	,800**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	
X2.2	Pearson Correlation	,503**	1	,314**	,218*	,710**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,029	,000	
	N	100	100	100	100	100	
X2.3	Pearson Correlation	,331**	,314**	1	,332**	,696**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,001		,001	,000	
	N	100	100	100	100	100	
X2.4	Pearson Correlation	,452**	,218*	,332**	1	,673**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,029	,001		,000	
	N	100	100	100	100	100	
Fitur Chatbot	Pearson Correlation	,800**	,710**	,696**	,673**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		
	N	100	100	100	100	100	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations				Kepuasan Nasabah
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
Y.1	Pearson Correlation	1	,416**	,411**	,441**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,416**	1	,624**	,500**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,411**	,624**	1	,421**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,441**	,500**	,421**	1	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,754**	,806**	,783**	,756**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## UJI RELIABILITAS

### 1. Variabel *Complaint Handling* (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,634	5

### 2. Variabel *Fitur Chatbot* (X2)

#### Reliability Statistics

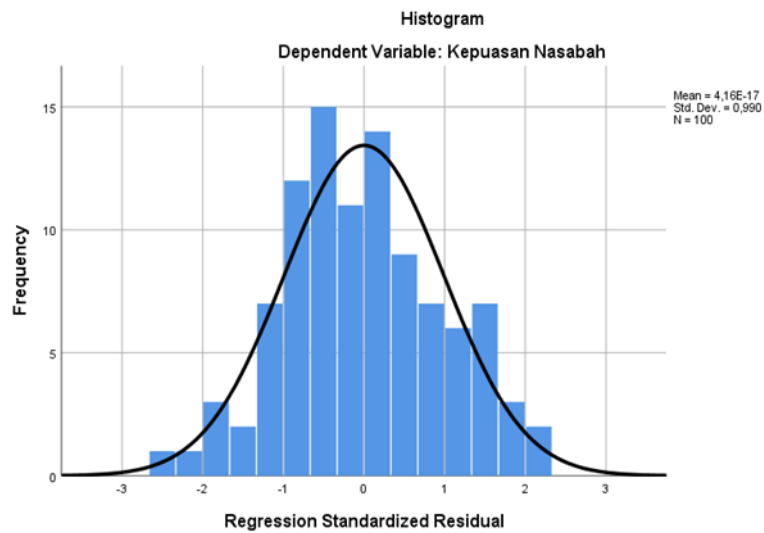
Cronbach's Alpha	N of Items
,691	4

### 3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	4

#### UJI NORMALITAS



#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,30049664
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,067
	Negative	-,048
Test Statistic		,067
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## UJI MULTIKOLINIERITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,146	1,360		,842	,402		
	Handling Complaint	,393	,069	,442	5,714	,000	,745	1,342
	Fitur Chatbot	,429	,078	,427	5,514	,000	,745	1,342

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,881	,812		2,316	,023
	Handling Complaint	-,061	,041	-,173	-1,488	,140
	Fitur Chatbot	,026	,046	,064	,552	,582

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,146	1,360		,842	,402
	Handling Complaint	,393	,069	,442	5,714	,000
	Fitur Chatbot	,429	,078	,427	5,514	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## UJI KOEFISIEN DETERMINASI

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 <sup>a</sup>	,568	,559	1,31384

a. Predictors: (Constant), Fitur Chatbot, Handling Complaint

**UJI T****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,146	1,360		,842	,402
	Handling Complaint	,393	,069	,442	5,714	,000
	Fitur Chatbot	,429	,078	,427	5,514	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**UJI F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219,872	2	109,936	63,688	,000 <sup>b</sup>
	Residual	167,438	97	1,726		
	Total	387,310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Chatbot, Handling Complaint

**R TABEL**Tabel r untuk  $df = 71 - 100$ 

<b>df = (N-2)</b>	<b>Tingkat signifikansi untuk uji satu arah</b>				
	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.0005</b>
	<b>Tingkat signifikansi untuk uji dua arah</b>				
	<b>0.1</b>	<b>0.05</b>	<b>0.02</b>	<b>0.01</b>	<b>0.001</b>
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**T TABEL**

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## F TABEL

## Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : B-695/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/07/2023

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i):

Nama : PUTRI HANDAYANI  
NIM : 200105020004  
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH HANDLING COMPLAINT DAN PENGGUNAAN FITUR CHATBOT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi : Rimayanti,S.E.,M.M

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 17 Juli 2023  
Ketua Prodi Perbankan Syariah



*Annisa Sayyid*  
Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I  
NIP. 19830526 201101 2 007

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.





**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235  
 e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 08 September 2023

Nomor : B-472/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/09/2023  
 Lampiran : Satu berkas  
 Hal : Penetapan Waktu Ujian  
 Proposal Skripsi

Kepada  
 Yth. Putri Handayani / 200105020004  
 Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah  
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
 Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan surat permohonan Saudara mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM	: Putri Handayani / 200105020004
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: PENGARUH HANDLING COMPLAINT DAN PENGGUNAAN FITUR CHATBOT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA BANJARMASIN

pada:

Hari/Tanggal	: Selasa, 12 September 2023
Waktu	: 10.00 - 10.45
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Rimayanti, S.E., M.M
Penguji (Eksternal)	: Erisa Nilasari, S.P., M.P.
Notulis	: Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 12 September 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Putri Handayani/ 200105020004  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH HANDLING COMPLAINT DAN  
PENGUNAAN FITUR CHATBOT TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
DI KOTA BANJARMASIN

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing): Rimayanti, S.E., M.M  
Penguji (Eksternal) : Erissa Nilasari, S.P., M.P.  
Notulen : Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :  
~~Diterima~~ / diterima dengan perbaikan / ~~ditolak~~\*  
Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Selasa, 12 September 2023

1. Penguji (Pembimbing)

Rimayanti, S.E., M.M

2. Penguji (Eksternal)

Erissa Nilasari, S.P., M.P.

3. Notulis

Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

**SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN RISET**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Handayani  
NIM : 200105020004  
Semester/ Jurusan : VIII/ Perbankan Syariah  
Tempat, Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 12 Februari 2003  
Alamat : Jl. Kapt. P. Tendean No.83 A, Kuala Kapuas

Dengan ini menyatakan bahwa Saya benar-benar telah melakukan Penelitian/ Riset, dengan Judul Skripsi “Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin”. Penelitian dilakukan dengan penyebaran angket pada Responden di Kota Banjarmasin, yang dilakukan pada tanggal 15 Desember 2023 s.d. 15 Mei 2024 untuk melengkapi data penelitian saya tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika dikemudian hari pernyataan saya ini dinyatakan tidak benar, saya siap untuk menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Banjarmasin, 21 Mei 2024

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

yang membuat Pernyataan,



Rimayanti, S.E., M.M  
NIP. 198710212019032005



Putri Handayani  
NIM. 200105020004

\*Penggunaan Dokumen ini berdasarkan arahan dan izin dari pihak Mikwa FEBI




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Putri Handayani  
NIM : 200105020004  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.


Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
15 Agustus 2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Spasi terjemahan Arab 1 spasi ✓</li> <li>2. kutipan tahunnya di 2020 ✓</li> <li>3. Bab II landasan teori, cukup indikator saja ✓</li> <li>4. cantumkan alasan memilih lokasi penelitian tsb ✓</li> <li>5. sampel cantumkan rumus Lemestrow (accidental sampling) ✓</li> <li>6. sebutkan data sekunder berupa apa? ✓</li> <li>7. Teknik pengolahan data, sebutkan software-nya SPSS ✓</li> <li>8. Teknik analisis data, cantumkan rumus dan kriteria ✓</li> <li>9. <del>sketch</del> → gambar dan scatterplot → Perhitungan ✓</li> <li>10. Daftar rata tengah ✓</li> <li>11. kuesioner sertakan sumber valid ✓</li> <li>12. variabel chatbot pertanyaan &amp; masing 2 indikator ✓</li> </ol> <p style="text-align: right;">  RIMAYANTI, S.E., M.M.         </p>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 ANTASARI BANJARMASIN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
 e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Putri Handayani  
 NIM : 200105020004  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
 Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.

Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
03 AGT 2023	<p>1. Daftar Isi            2. kerangka pikir            3. Hipotesis            4. rumus sampel <math>Q = 10\% \rightarrow 0,45 \checkmark</math>            5. Uji reliabilitas <math>\rightarrow</math> varians tidak perlu <math>\checkmark</math>            6. fenomena menanti (lokasi) <math>\checkmark</math>            7. SPSS versi 26/24 <math>\checkmark</math>            8. <del>kemungkinan berpelaku</del>            9. <del>hipotesis</del></p> <p style="text-align: right;">               RIMAYANTI, S.E., M.M.           </p>




KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Putri Handayani  
NIM : 200105020004  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.

Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
Kedua 2023	<p>- Kuesioner sebanyak 1571</p> <p>- Cari contoh pertanyaan kuesioner penelitian terdahulu</p> <p>- Pertanyaan kuesioner sesuai indikator</p> <p style="text-align: right;">28 NOVEMBER 2023</p> <p style="text-align: right;">             RIMAYANTI, S.E., M.M.         </p>






KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Putri Handayani  
NIM : 200105020004  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.


Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
5 Februari 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- profil BSI</li> <li>- Statistik Identitas responden               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendidikan</li> <li>• Pekerjaan</li> </ul> </li> <li>- Pelemparan jawaban</li> <li>- Analisis data</li> </ul> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  RIMAYANTI, S.E., M.M.         </div>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 ANTASARI BANJARMASIN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
 e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

#### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Putri Handayani  
 NIM : 200105020004  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Keuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
 Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.

Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
senin, 13 Mei 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Periksa typo Ahisa</li> <li>- Item (tulris pertanyaannya)</li> <li>- Input data ke spss</li> </ul> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">             RIMAYANTI, SE,MM         </div>






KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 ANTASARI BANJARMASIN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
 e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Putri Handayani  
 NIM : 200105020004  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh *Handling Complaint* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin  
 Pembimbing : Rimayanti, S.E., M.M.

Hari/Tanggal	Catatan Pembimbing
Slh, 21 Mei 2024	<p>Abstrak :</p> <p>Par 1 : latar belakang</p> <p>Par 2 : metodologi</p> <p>Par 3 : Hasil dan Saran</p> <p>Analisis kaitkan dg hal yg harus dilakukan bank berdasarkan variabel          Sebutkan variabel di sana pendit a.  <u>See video</u></p> <p style="text-align: right;">21 Mei 2024            RIMAYANTI, S.E., M.M.</p>



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id)/[febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com), website: [www.febi.uin.antasari.ac.id](http://www.febi.uin.antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI  
Nomor : B- 161 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2024**

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Putri Handayani  
NIM : 200105020004  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Handling Complaint dan Penggunaan Fitur Chatbot terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI  
Dengan Presentasi Plagiat 12 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 28 Mei 2024  
Ketua Jurusan  
  
Annisa Sayyid

