

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1-KUESIONER PENELITIAN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Alamat :

Berikut ini merupakan daftar pernyataan pilihan, berkaitan dengan pengalaman saudara/i bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai (kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra bank). Mohon berikan tanda ✓ pada kolom yang sesuai dengan keadaan yang pernah dialami. Kuesioner ini sifatnya tertutup, data anda hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

**Ket :**

*STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju*

⇒ **Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	<b><i>Reliability</i></b>					
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu beroperasi secara tepat waktu sesuai dengan jam operasional yang telah ditentukan					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu beroperasi secara akurat dan pasti dalam menyampaikan produk atau jasa di dalamnya					
	<b><i>Procedure</i></b>					
1.	Bank BSI KCP Barabai mampu menjamin penanganan transaksi nasabah yang berulang-ulang sehingga nasabah tidak merasa kesulitan					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu menghimpun dan menyalurkan dana nasabah					
	<b><i>Responsiveness</i></b>					
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu menolong setiap permasalahan yang dirasakan oleh nasabah					

2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu secara tanggap dan antusias dalam melayani nasabah					
----	---	--	--	--	--	--

⇒ **Kepuasan Nasabah (X<sub>2</sub>)**

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas Produk</b>					
1.	Produk atau jasa di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai dikeluarkan secara berkualitas, membuat nasabah berpikiran bahwa tidak rugi mereka melakukan transaksi di bank yang bersangkutan					
2.	Produk atau jasa di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai yang esensinya berbasis kesyariahan, membuat nasabah lebih luwes bertransaksi terkhusus bagi nasabah yang muslim					
	<b>Harga</b>					
1.	Produk atau jasa di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai harganya dapat dijangkau oleh nasabah					
2.	Produk atau jasa di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai yang murah namun berkualitas, membuat nasabah membandingkan produk atau jasa tadi antar bank satu dengan bank lainnya					
	<b>Emosional</b>					
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu membuat nasabah merasa bangga dalam menggunakan produk atau jasa karena nasabah merasa orang lain kagum terhadap produk atau jasa yang dipakainya					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu membuat nasabah yakin dalam menggunakan produk atau jasa karena melihat bank yang berbasis syariah sehingga dipercaya tidak mengandung unsur riba					

⇒ **Citra Bank (X<sub>3</sub>)**

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS

	<b>Reputation</b>					
1.	Nasabah meyakini bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Barabai memiliki jaminan keamanan dalam sistem kinerja untuk melayani nasabah					
2.	Seluruh karyawan atau staff yang berada di dalam ruang lingkup Bank Syariah Indonesia KCP Barabai memiliki akhlak yang sopan dan attitude yang ramah					
	<b>Value</b>					
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu menerapkan sikap manajemen yang peduli terhadap nasabah					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu menerapkan sikap cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan yang dialami nasabah					
	<b>Corporate Identity</b>					
1.	Adanya logo serta warna yang menjadi pembeda antara Bank Syariah Indonesia KCP Barabai dengan bank syariah ataupun bank konvensional lainnya					
2.	Adanya slogan yang menunjukkan bahwa kata tersebut menggambarkan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai, sehingga mudah diingat oleh nasabah					

⇒ **Loyalitas Nasabah (Y)**

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	<b><i>Trust</i></b>					
1.	Kepercayaan dalam diri nasabah dapat dibangun oleh Bank Syariah Indonesia KCP Barabai untuk terus bertransaksi di banknya					
2.	Komunikasi yang jelas dan terbuka, akan membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dengan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai					
	<b><i>Emotion Commitment</i></b>					
1.	Keterikatan secara emosional membuat nasabah berkeinginan untuk melanjutkan terus-menerus hubungan kekerabatan yang telah terjalin dengan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai					
2.	Rasa memiliki dalam diri nasabah, membuat nasabah merasa terlibat dalam pengembangan Bank Syariah Indonesia KCP Barabai					
	<b><i>Retention</i></b>					
1.	Bank BSI KCP Barabai mampu menjaga hubungan baik dengan nasabah yang telah ada untuk terus menggunakan produk atau jasa di bank nya					
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Barabai mampu membuat nasabah tidak terpengaruh dengan daya tarik dari bank lainnya					

## LAMPIRAN 2-HASIL DATA KUESIONER

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)			Kepuasan Nasabah (X2)			Citra Bank (X3)			Loyalitas Nasabah (Y)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1.	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	4	4
2.	4	4	4	5	1	4	4	4	4	5	4	4
3.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4
5.	3	5	5	2	4	3	5	1	4	4	5	2
6.	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3	4
7.	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4
8.	2	5	2	3	5	4	3	4	4	4	5	5
9.	4	5	5	4	4	3	5	2	4	4	3	4
10.	1	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	2
11.	4	3	4	4	4	4	3	4	1	4	2	4
12.	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	5	4
13.	2	2	4	5	4	4	5	2	4	2	3	5
14.	5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4
15.	5	1	1	3	5	5	5	4	4	3	5	2
16.	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4
17.	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4
18.	1	5	5	4	2	4	5	4	2	1	5	4
19.	4	5	5	2	5	4	4	2	4	4	5	4
20.	5	4	5	4	4	5	3	5	4	4	2	1
21.	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4
22.	3	5	5	4	4	3	5	5	2	4	5	4
23.	2	3	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4
24.	1	2	1	4	5	5	1	5	4	4	5	4
25.	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	3	4
26.	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4
27.	4	2	4	3	3	5	4	5	4	4	1	4
28.	5	5	5	4	4	4	3	5	4	2	5	2
29.	3	5	2	5	5	4	4	5	2	4	3	4
30.	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4
31.	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	2	4
32.	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	4
33.	1	5	5	3	2	5	4	5	5	4	3	4
34.	3	3	4	4	5	3	5	2	5	3	5	1

35.	2	5	5	4	4	4	3	5	2	4	5	4
36.	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
37.	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4
38.	1	5	3	2	3	2	4	5	5	2	2	4
39.	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4
40.	5	5	2	5	5	5	3	5	5	4	5	3
41.	2	5	5	3	5	3	4	5	5	4	3	4
42.	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4
43.	4	5	5	4	2	4	3	5	3	3	3	2
44.	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4
45.	4	2	3	4	5	5	2	2	3	4	3	4
46.	2	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4
47.	4	4	4	1	5	5	5	5	3	4	5	3
48.	5	5	5	4	3	4	4	5	3	2	5	4
49.	3	4	4	3	4	2	3	5	3	4	3	5
50.	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	2	3
51.	1	5	5	5	4	4	3	4	2	3	2	3
52.	3	2	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4
53.	4	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3
54.	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	4
55.	3	4	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3
56.	5	4	4	2	4	4	4	4	3	5	5	5
57.	4	5	5	4	2	5	5	2	3	4	3	5
58.	3	2	3	5	5	4	3	4	3	5	5	5
59.	2	4	4	3	4	2	4	4	2	2	5	5
60.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3
61.	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5
62.	3	5	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3
63.	4	2	3	4	4	5	4	4	3	5	3	5
64.	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5
65.	3	5	5	4	4	4	5	4	2	5	5	5
66.	4	5	5	1	3	3	4	2	5	5	5	3
67.	2	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5
68.	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3
69.	5	5	5	5	4	4	3	4	5	2	4	5
70.	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	5
71.	2	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5
72.	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4
73.	5	4	4	5	2	4	5	4	5	5	4	3
74.	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	5

75.	2	4	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5
76.	3	4	4	2	4	4	3	3	5	3	4	5
77.	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5
78.	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5
79.	4	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	5
80.	5	4	4	4	5	5	4	3	5	2	4	3
81.	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5
82.	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5
83.	4	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5
84.	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4
85.	5	4	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5
86.	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5
87.	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5
88.	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5
89.	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	4	5
90.	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	4	5
91.	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5
92.	5	5	4	5	5	3	5	3	4	5	4	5
93.	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5
94.	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5
95.	4	4	4	5	1	3	5	3	4	5	4	4
96.	4	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5
97.	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5
98.	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5
99.	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5
100.	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5



### LAMPIRAN 3-HASIL UJI ANALISA DATA JASP

#### A. Uji Validitas

##### 1. Kualitas Pelayanan (X1)

			Pearson's r	p
Variabel X1.1	-	Variabel X1.2	0.999	< .001
Variabel X1.1	-	Variabel X1.3	0.999	< .001
Variabel X1.2	-	Variabel X1.3	1.000	< .001

##### 2. Kepuasan Nasabah (X2)

*Pearson's Correlations*

			Pearson's r	P
Variabel X2.1	-	Variabel X2.2	0.999	< .001
Variabel X2.1	-	Variabel X2.3	1.000	< .001
Variabel X2.2	-	Variabel X2.3	1.000	< .001

##### 3. Citra Bank (X3)

*Pearson's Correlations*

			Pearson's r	p
Variabel X3.1	-	Variabel X3.2	0.999	< .001
Variabel X3.1	-	Variabel X3.3	0.999	< .001
Variabel X3.2	-	Variabel X3.3	0.999	< .001

##### 4. Loyalitas Nasabah (Y)

*Pearson's Correlations*

			Pearson's r	p
Variabel Y1	-	Variabel Y2	0.999	< .001
Variabel Y1	-	Variabel Y3	1.000	< .001
Variabel Y2	-	Variabel Y3	0.999	< .001

#### B. Uji Reliabilitas

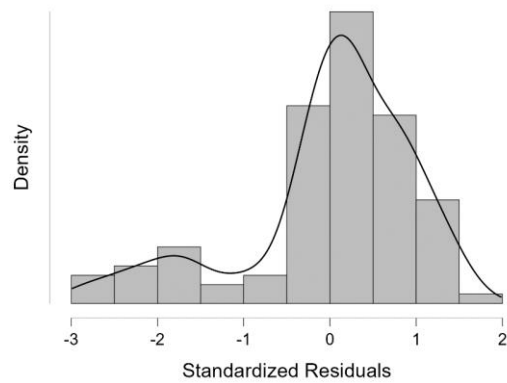
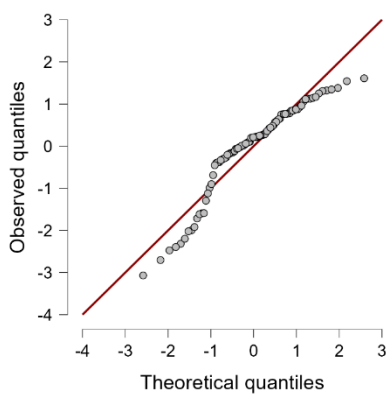
Item	If item dropped
	Cronbach's $\alpha$
Variabel X1.1	0.800
Variabel X1.2	0.800
Variabel X1.3	0.800
Variabel X2.1	0.800
Variabel X2.2	0.800
Variabel X2.3	0.800
Variabel X3.1	0.800
Variabel X3.2	0.800
Variabel X3.3	0.800
Variabel Y1	0.800
Variabel Y2	0.800
Variabel Y3	0.800

## C. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

	Valid	Missing	Shapiro-Wilk	P-value of Shapiro-Wilk
Variabel X1.1	100	0	0.091	< .001
Variabel X1.2	100	0	0.086	< .001
Variabel X1.3	100	0	0.086	< .001
Variabel X2.1	100	0	0.087	< .001
Variabel X2.2	100	0	0.087	< .001
Variabel X2.3	100	0	0.086	< .001
Variabel X3.1	100	0	0.087	< .001
Variabel X3.2	100	0	0.088	< .001
Variabel X3.3	100	0	0.088	< .001
Variabel Y1	100	0	0.087	< .001
Variabel Y2	100	0	0.088	< .001
Variabel Y3	100	0	0.087	< .001

### 2. Uji Heteroskedastisitas



### 3. Uji Multikolinearitas

	Unstandardized	Standard Error	Standardized	T	p	Tolerance	Collinearity Statistics
							VIF
(Intercept)	7.926	3.923		2.020	0.046		
(Intercept)	8.449×10 <sup>-4</sup>	0.096		0.009	0.993		
Variabel X1.1	0.128	0.088	0.118	1.450	0.150	0.001	1163.547
Variabel X1.2	0.100	0.119	0.104	0.843	0.401	0.000	2658.374
Variabel X1.3	-0.088	0.128	-0.089	-0.684	0.496	0.000	2987.007
Variabel X2.1	0.002	0.105	0.002	0.017	0.986	0.001	1828.123
Variabel X2.2	0.019	0.096	0.019	0.202	0.841	0.001	1590.963
Variabel X2.3	0.106	0.104	0.105	1.018	0.311	0.001	1877.613
Variabel X3.1	0.169	0.099	0.167	1.711	0.091	0.001	1683.296
Variabel X3.2	0.046	0.099	0.044	0.465	0.643	0.001	1577.409
Variabel X3.3	0.105	0.097	0.102	1.080	0.283	0.001	1556.630
Variabel Y2	0.069	0.090	0.068	0.760	0.449	0.001	1402.139
Variabel Y3	0.356	0.098	0.361	3.630	< .001	0.001	1740.139

#### 4. Uji Autokorelasi

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE	Durbin-Watson		
					Autocorrelation	Statistic	p
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	39.619	-0.017	2.033	0.867
M <sub>1</sub>	1.000	0.999	0.999	0.949	-0.061	2.109	0.565

## D. Uji Statistik

### 1. Analisis Deskriptif

	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	Variabel X1	Variabel X2	Variabel X3	Variabel Y
Valid	100	100	100	100	100	100	100
Missing	0	0	0	0	0	0	0
Median		25.000		4.000	4.000	4.000	4.000
Mean		25.270		4.100	3.930	4.020	4.060
Std. Deviation		8.679		0.893	0.935	0.932	0.952
Variance		75.330		0.798	0.874	0.868	0.905
Range		27.000		4.000	4.000	4.000	4.000
Minimum		13.000		1.000	1.000	1.000	1.000
Maximum		40.000		5.000	5.000	5.000	5.000

### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
H <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	0.952
H <sub>1</sub>	0.179	0.032	0.002	0.951

Note. H<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

ANOVA						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	p
H <sub>1</sub>	Regression	2.882	3	0.961	1.063	0.369
	Residual	86.758	96	0.904		
	Total	89.640	99			

*Coefficients*

Model		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	P
H <sub>0</sub>	(Intercept)	4.060	0.095		42.667	< .001
H <sub>1</sub>	(Intercept)	4.215	0.736		5.724	< .001
	Variabel X1	0.149	0.108	0.140	1.387	0.169
	Variabel X2	0.015	0.103	0.015	0.151	0.881
	Variabel X3	0.129	0.103	0.126	1.247	0.215

*Descriptives*

	N	Mean	SD	SE
Variabel Y	100	4.060	0.952	0.095
Variabel X1	100	4.100	0.893	0.089
Variabel X2	100	3.930	0.935	0.093
Variabel X3	100	4.020	0.932	0.093

### 3. Koefisien Korelasi (R) & Determinasi (R<sup>2</sup>)

*Model Summary - Variabel Y*

Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE
0.000	0.952
0.002	0.951

*Note.* M<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

## D. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji T (Parsial)

*One Sample T-Test*

	T	df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X1.1	0.194	101	0.846	0.701	0.019	0.099
Variabel X1.2	0.045	101	0.964	0.181	0.004	0.099
Variabel X1.3	0.011	101	0.991	0.043	0.001	0.099
Variabel X2.1	0.076	101	0.939	0.290	0.008	0.099
Variabel X2.2	0.045	101	0.964	0.173	0.004	0.099
Variabel X2.3	0.035	101	0.972	0.135	0.003	0.099

*One Sample T-Test*

	T	df	P	Mean Difference	Cohen's d	SE Cohen's d
Variabel X3.1	0.045	101	0.964	-0.173	-0.004	0.099
Variabel X3.2	0.109	101	0.913	-0.410	-0.011	0.099
Variabel X3.3	0.087	101	0.931	-0.329	-0.009	0.099

*Note.* For the Student t-test, the alternative hypothesis specifies that the mean is different from 8.  
*Note.* Student's t-test.

## 2. Uji F (Simultan)

ANOVA

*Model Summary - Variabel Y*

Model	R	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	RMSE	F Change	df1	df2	P
M <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	0.952		0	99	
M <sub>1</sub>	0.179	0.032	0.002	0.951	1.063	3	96	0.369

*Note.* M<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	P
H <sub>1</sub>	Regression	2.882	3	0.961	1.063	0.369
	Residual	86.758	96	0.904		
	Total	89.640	99			

*Note.* H<sub>1</sub> includes Variabel X1, Variabel X2, Variabel X3

*Note.* The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

#### LAMPIRAN 4

#### DOKUMENTASI KEGIATAN SELAMA RISET DI BSI KCP BARABAI



Membantu melayani nasabah dalam proses pembukaan rekening online di BSI.



Morning briefing setiap hari kerja senin s/d jum'at, serta zoom meeting di hari Senin.





Arisan Bulanan di rumah salah satu karyawan BSI KCP Barabai, Azizah, yang beralamatkan di desa Sungai Buluh



Foto Bersama dalam rangka peneliti telah selesai riset di BSI KCP Barabai

## LAMPIRAN 5-Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi



**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)

### **PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : 0303/Un.14/III.5/PP.00.9/01/2023

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

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I.

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, 20 Januari 2023  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



*[Signature]*  
Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si  
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan :

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

## LAMPIRAN 6-Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi



**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 / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 14 Maret 2023

Nomor : B-110/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/03/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Nur Firza Soraya / 190105020112  
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 : Nur Firza Soraya / 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023  
Waktu : 10.00 - 10.45  
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI  
Penguji (Eksternal) : Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
Notulis : Yusuf Asyahi, S.E., M.E

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

No. : 126

## LAMPIRAN 7-Berita Acara Ujian Proposal Skripsi



**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 : Kamis, 30 Maret 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Nur Firza Soraya/ 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai


Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing): Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI  
Penguji (Eksternal) : Erissa Nilasari, S.P., M.P.  
Notulen : Hasbiansyah, S.Ag

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

Banjarmasin, Kamis, 30 Maret 2023


1. Penguji (Pembimbing)

  
Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI

2. Penguji (Eksternal)

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

3. Notulen

  
Hasbiansyah, S.Ag

## LAMPIRAN 8-Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-2856/Un.14/III.5/TL.00/09/2024  
Sifat : -  
Lamp : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Izin Riset

26 September 2024

Yth.  
Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

Nama	: Nur Firza Soraya
NIM	: 190105020112
Tempat/Tanggal Lahir	: Matang Ginalon, 04 Oktober 2000
Semester/Jurusan	: XI / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Alamat	: Komplek Batung Permai RT. 12 RW. 002 Kel. Mandingin Kec. Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan
Waktu Riset	: 1 Oktober s.d 15 Desember 2024

Judul Skripsi : **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai** (sebagaimana proposal terlampir)

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



*[Handwritten Signature]*  
Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M. Fin

## LAMPIRAN 9-Surat Telah Riset



12 November 2024  
No. 04/032-3/126

Kepada  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan Perbankan Syariah  
JL. A. Yani KM 4,5 Banjarmasin

### Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

#### Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitri  
Jabatan : Branch Operations & Service Manager  
Unit Kerja : BSI KCP Barabai

#### Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah melakukan penelitian di BSI KCP Barabai dengan judul “**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di BSI KCP Barabai**” pada periode 1 Oktober 2024 s/d 30 November 2024.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk  
KCP BARABAI  
  
Fitri  
Branch Operations & Service Manager

## LAMPIRAN 10-Bukti atau Catatan Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 6777663  
e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@uin-antasari.ac.id) / [febi.unantasari@gmail.com](mailto:febi.unantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 11 April 2023  
Media : Luring (Tatap Muka)

#### CATATAN PEMBIMBING

- Tempat penelitian mengapa memilih BSI KCP Barabai
- Mempertanyakan apakah pokok masalah sama dengan rumusan masalah
- Perbedaan pengaruh dan dampak
- Teori apa saja yang termasuk ke dalam hal yang mempengaruhi loyalitas nasabah

#### Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**ANTASARI BANJARMASIN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: febmaj@uin-antasari.ac.id / febi\_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 20 Juni 2023  
Media : Luring (Tatap Muka)

**CATATAN PEMBIMBING**

- Hasil peneliti terdahulu memuat 3 skripsi dan 3 jurnal
- Jenis penelitian skripsi adalah jenis penelitian lapangan
- Perbedaan kuantitatif dan kualitatif, kuantitatif memverifikasi teori, kualitatif memahami dan menafsirkan teori
- Pengertian teknis analisa data
- Hipotesis penelitian masuk di bab 1, kerangka variabel dependen dan independent nya masuk di bab 2

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@uin-antasari.ac.id) / [feb.unantasari@gmail.com](mailto:feb.unantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023  
Media : Luring (Tatap Muka)

#### CATATAN PEMBIMBING

- Penelitian terdahulu boleh pakai tesis ataupun naskah publikasi ilmiah
- Teknik pengolahan data dan instrument penelitian dimasukkan
- Alat ukur penelitian menggunakan skala likert yang sifatnya lazim. Karena kalau pakai skala guttman banyak pertanyaan yang kemungkinan jawabannya tidak valid ataupun belum pasti

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.unantasari@gmail.com](mailto:febi.unantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 24 Oktober 2023  
Media : Luring (Tatap Muka)

#### CATATAN PEMBIMBING

- Indikator pernyataan bebas ada berapa saja untuk yang di kuesioner
- Buku atau jurnal asing harus masuk ke dalam penelitian
- Penelitian kuantitatif dengan cara menganalisis deskriptif dulu kemudian dijabarkan secara analisis regresi linear

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@uin-antasari.ac.id) / [feb.uinantasari@gmail.com](mailto:feb.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 19 Desember 2024  
Media : Luring (Tatap Muka)

#### CATATAN PEMBIMBING

- Customer service cetak miring
- Spasi di subbab judul lebih dari 2,0
- Parsial lebih dulu ditulis, jangan simultan
- Kerangka berpikir dimasukkan di bab 2 sesuai pedoman karya ilmiah 2021
- Ayat al-qur'an jangan paste di google, tulis manual
- Tabel jangan terpisah antar halaman
- Di dalam saran, wajib dibuat untuk objek penelitian, subjek penelitian dan pesan untuk peneliti selanjutnya

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235  
Telepon (0511) 6777663

e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@uin-antasari.ac.id) / [febri.uinantasari@gmail.com](mailto:febri.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Faktor-faktor yang Mengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai  
Pembimbing : Dr. Mahmud Yusuf, S. H. I., M. S. I.  
Hari/Tanggal : Selasa, 24 Desember 2024  
Media : Luring (Tatap Muka)

### CATATAN PEMBIMBING

- Format jurnal at-taradhi apakah sudah sesuai penulisannya
- Pedoman penulisan huruf arab di dalam skripsi sesuai penulisan skripsi febi

**Catatan:**

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Mahmud Yusuf, SHI, MSI.

## LAMPIRAN 11-Surat Keterangan Bebas Plagiasi



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- 380 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/12 /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 : Nur Firza Soraya  
NIM : 190105020112  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Barabai

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 25 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 19 Desember 2024

Ketua Jurusan

Agus El Wafa

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Nur Firza Soraya
2. Tempat, Tanggal Lahir : Matang Ginalon, 04 Oktober 2000
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Kompleks Batung Permai, RT.012 RW.002, Kelurahan  
Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu  
Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan
7. No. HP : 081345702642
8. Alamat Email : [nfssoraya@gmail.com](mailto:nfssoraya@gmail.com)
9. Pendidikan : a. TK Negeri Pembina Barabai  
b. SD Negeri 1 Barabai Timur  
c. MTs Negeri 2 Hulu Sungai Tengah  
d. MAN 1 Hulu Sungai Tengah
10. Orang Tua
  - a. Nama Ayah : Husaini
  - Pekerjaan : Wiraswasta
  - Alamat : Kompleks Batung Permai, RT.012 RW.002, Kelurahan

Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu  
Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan

b. Nama Ibu : Rusmilah

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat : Kompleks Batung Permai, RT.012 RW.002, Kelurahan  
Mandingin, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu  
Sungai Tengah, Provinsi Kalimantan Selatan

11. Jumlah Saudara : Anak pertama dari 3 bersaudara

12. Pengalaman Organisasi/Kerja : - HMJ Perbankan Syariah Periode 2020-2021

- Senat Mahasiswa 2021-2022

- Antasari Voice Periode 2021-2022

- GenBI Kalimantan Selatan 2020-2022

- HMI Komisariat FEBI2020-2022

- Magang BSI KCP Pasar Cempaka 2021

- Magang BSI KCP Barabai 2024

- Kitchen Anka Koffie Barabai 2023-2024

Banjarmasin, 15 Januari 2025

Penulis



Nur Firza Soraya