

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Rabiatul Adawiah
2. Tempat, tanggal lahir : Kandangan, 21 Agustus 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Gambah Dalam RT 2 Kec. Kandangan, Kab. HSS
7. Pendidikan
 - a. SDN Gambah Dalam Barat 3
 - b. MTsN Amawang Kandangan
 - c. SMAN 2 Kandangan
8. Organisasi : FOSMA 2014
9. Orang Tua
 - Nama Ayah : M. Arsyad
 - Pekerjaan : Petani
 - Alamat : Gambah Dalam RT 2 Kec. Kandangan, Kab. HSS
 - Nama Ibu : Mayang Asteri Norjanah
 - Pekerjaan : Petani dan Ibu Rumah Tangga
 - Alamat : Gambah Dalam Rt 2 Kec. Kandangan, Kab. HSS
10. Saudara (Jumlah Saudari: 2)
 - Nama Saudara : 1. Darajati Abidah
 2. Muhammad Raihan Azmi

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Dengan Hormat

Saya adalah mahasiswi UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam program S1 jurusan Perbankan Syariah, yang saat ini sedang menyelesaikan program skripsi dengan judul penelitian saya **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING DAN ATM TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI DI BANJARMASIN”**

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan (kuesioner) ini. Data akan dijaga kerahasiannya dan digunakan semata-mata untuk penelitian ini. Atas kesediannya meluangkan waktu saya sampaikan terima kasih.

Hormat Saya

Rabiatul Adawiah

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 18-25 tahun
 - b. 26-40 tahun
 - c. 41-50 tahun
 - d. >50
3. Pekerjaan :
 - a. PNS/ BUMN
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Pengusaha
 - d. Lainnya

B. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat anda pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral
- TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

TANGIBLE

Fasilitas mobile banking nyaman digunakan

NO	Pernyataan	Mobile Banking				
		SS	S	N	TS	STS
1	Transfer antar rekening BSM					
2	Transfer rekening antar bank (SKN)					
3	Transfer real time ke rekening di bank anggota ATM bersama dan prima					
4	Transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening)					
5	Pembelian pulsa seluler dan isi ulang listrik					
6	Pembayaran zakat, asuransi, dan tagihan (telepon, listrik, dll)					
7	Informasi saldo, mutasi dan sebagainya					
8	Tampilan aplikasi sangat mudah dimengerti					

Fasilitas ATM nyaman digunakan

NO	Pernyataan	ATM				
		SS	S	N	TS	STS
1	Cek saldo					
2	Tarik tunai					
3	Ubah pin					
4	Transfer antar rekening					
5	Pembayaran tagihan					
6	Pembelian (isi pulsa, PLN, zakat/infak)					
7	Cek mutasi (7 transaksi)					

8	Registrasi phone banking					
9	Tampilan aplikasi sangat mudah dimengerti					

RELIABILITY

NO	Pernyataan	Mobile Banking					ATM					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	Bertransaksi menggunakan layanan ini sudah tepat pada tujuan											
2	Bertransaksi melalui layanan ini sudah dapat diandalkan (terpercaya)											

EMPATHY

NO	Pernyataan	Mobile Banking					ATM					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	Biaya transaksi menggunakan layanan ini sangat terjangkau											
2	Akses pelayanan pada layanan ini sudah efisiensi											

RESPONSIVENESS

NO	Pernyataan	Mobile Banking					ATM					
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS	
1	Layanan ini sangat Fleksible.											
2	Layanan ini sangat mudah dan cepat dalam menanggapi keluhan											

ASSURANCE

NO	Pernyataan	Mobile Banking					ATM				
		SS	S	N	TS	STS	SS	S	N	TS	STS

1	Merasa aman dalam bertansaksi meggunakan layanan ini									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

LOYALITAS

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Sering menggunakan layanan pada Bank Syariah Mandiri					
2	Merekomendasikan Bank Syariah Mandiri kepada orang lain					
3	Tidak ingin berpindah ke Bank lain walaupun ada godaan untuk pindah ke Bank lain.					
4	Merasa bangga menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri					