

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**, saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/ Saudara untuk mengisi kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan berikut.

1. Keterangan Kuesioner :

Kuesioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer yang sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi.

2. Petunjuk pengisian :

- a. Jawablah semua pertanyaan yang ada menurut pengalaman, kesan dan harapan anda sebagai nasabah BNI Syariah Cabang Banjarmasin.
- b. Beri tanda silang (×) atau conteng (√) pada pilihan yang anda pilih pada kuesioner.
- c. Pilihan hendaknya seobjektif mungkin, agar kuesioner ini dapat digunakan secara optimal dan hendaknya seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

Terimakasih atas partisipasi Anda yang mau menerima dan menyisihkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini sesuai pengalaman dan apa yang anda rasakan sebagai nasabah.

Hormat saya,

Yessy Lolita

Karakteristik Responden

Petunjuk: berilah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.

1. Umur :
 - a. 17 – 25 Tahun
 - b. 25 – 35 Tahun
 - c. 35 – 45 Tahun
 - d. > 45 Tahun

2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

3. Pendidikan Terakhir Anda :
 - a. SMP / SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana / Pascasarjana
 - d. Lain-lain :

4. Pekerjaan Anda :
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. Wiraswasta
 - d. Pelajar / Mahasiswa
 - e. Lain-lain :

5. Berapa lama Anda menjadi nasabah Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin?
 - a. < 6 bulan
 - b. 6 bulan s/d 2 tahun
 - c. > 2 tahun

6. Berapa kali Anda melakukan transaksi dengan pelayanan secara langsung ke Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam kurun waktu 6 bulan terakhir?
 - a. < 5 kali
 - b. > 5 kali

Kuesioner Untuk Mengukur Tingkat **Harapan (kepentingan)** / *Importance* kualitas pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Isilah sesuai dengan apa yang Anda anggap penting, alternatif jawaban sebagai berikut:

SP : Sangat Penting

KP : Kurang Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

CP : Cukup Penting

No.	Pernyataan	SP	KP	P	TP	CP
1.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji.					
2.	Karyawan dapat diandalkan menangani masalah/kebutuhan nasabah.					
3.	Karyawan memberikan pelayanan secara teliti dan benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah.					
4.	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan.					
6.	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan.					
7.	Tindakan pelayanan yang cepat.					
8.	Karyawan yang selalu siap untuk membantu nasabah.					
9.	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan.					
10.	Kepercayaan terhadap bank.					
11.	Keamanan dalam bertransaksi.					
12.	Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah.					
13.	Kemampuan karyawan yang dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.					
14.	Karyawan memberikan perhatian secara individual (personal) kepada nasabah tanpa memandang status sosial.					
15.	Karyawan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					

16.	Karyawan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah.					
17.	Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.					
18.	Ketepatan waktu pelayanan.					
19.	Peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan modern dan memadai tersedianya mesin foto copy saat nasabah perlu meng-copy data miliknya.					
20.	Kantor memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual (canggih).					
21.	Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi.					
22.	Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual misal tampilan <i>brosure</i> produk yang menarik, slip-slip setoran/penarikan/yang lainnya mudah diisi.					

Kuesioner Untuk Mengukur Tingkat **Harapan (kepentingan)** / *Importance* kualitas pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Isilah sesuai dengan apa yang Anda anggap penting, alternatif jawaban sebagai berikut:

SP : Sangat Penting

KP : Kurang Penting

P : Penting

TP : Tidak Penting

CP : Cukup Penting

No.	Pernyataan	SP	KP	P	TP	CP
1.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji.					
2.	Karyawan dapat diandalkan menangani masalah/kebutuhan nasabah.					
3.	Karyawan memberikan pelayanan secara teliti dan benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah.					
4.	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan.					
6.	Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan.					
7.	Tindakan pelayanan yang cepat.					
8.	Karyawan yang selalu siap untuk membantu nasabah.					
9.	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan.					
10.	Kepercayaan terhadap bank.					
11.	Keamanan dalam bertransaksi.					
12.	Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah.					
13.	Kemampuan karyawan yang dapat berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.					
14.	Karyawan memberikan perhatian secara individual (personal) kepada nasabah tanpa memandang status sosial.					
15.	Karyawan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					

Kuesioner Untuk Mengukur Tingkat Kinerja / *Performance* kualitas pelayanan pada Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Isilah sesuai yang Anda rasakan dan dapatkan, alternatif jawaban sebagai berikut:

- SS** : Sangat Setuju
S : Setuju
BS : Biasa Saja
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	BS	TS	STS
1.	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji.					
2.	Karyawan dapat diandalkan menangani masalah/kebutuhan Anda.					
3.	Karyawan memberikan pelayanan secara teliti dan benar sejak pertama kali menanggapi keperluan Anda.					
4.	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.					
5.	Menyimpan catatan/dokumen Anda tanpa kesalahan.					
6.	Menginformasikan kepada Anda tentang kepastian waktu pelayanan.					
7.	Tindakan pelayanan yang cepat.					
8.	Karyawan yang selalu siap untuk membantu Anda.					
9.	Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan.					
10.	Kepercayaan terhadap bank.					
11.	Keamanan dalam bertransaksi.					
12.	Karyawan konsisten bersikap sopan dan ramah kepada Anda.					
13.	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik kepada Anda.					
14.	Karyawan memberikan perhatian secara individual (personal) kepada Anda tanpa memandang status sosial.					

15.	Karyawan penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada Anda.					
16.	Karyawan bersungguh-sungguh mengutamakan kepentingan Anda.					
17.	Karyawan memahami kebutuhan Anda.					
18.	Ketepatan waktu pelayanan.					
19.	Peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan modern dan memadai tersedianya mesin foto copy saat Anda perlu meng-copy data miliknya.					
20.	Kantor memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual (canggih).					
21.	Karyawan yang berpakaian dan berpenampilan rapi.					
22.	Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual misal tampilan <i>brosure</i> produk yang menarik, slip-slip setoran/penarikan/yang lainnya mudah diisi.					

---- Terimakasih Atas Partisipasi Anda----

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

Hasil Uji Validitas Instrumen Harapan

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	tot_y15
y1	Pearson Correlation	1	.518**	.585**	.435**	.603**	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	.518**	1	.565**	.481**	.424**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.585**	.565**	1	.692**	.702**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.435**	.481**	.692**	1	.511**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.603**	.424**	.702**	.511**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
tot_y15	Pearson Correlation	.772**	.761**	.884**	.786**	.800**	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).

Correlations

		y6	y7	y8	y9	tot_y1013
y6	Pearson Correlation	1	.521**	.690**	.600**	.846**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	.521**	1	.537**	.526**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y8	Pearson Correlation	.690**	.537**	1	.661**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y9	Pearson Correlation	.600**	.526**	.661**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_y1013	Pearson Correlation	.846**	.763**	.868**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		y10	y11	y12	y13	tot_y1013
y10	Pearson Correlation	1	.667**	.612**	.533**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y11	Pearson Correlation	.667**	1	.538**	.589**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y12	Pearson Correlation	.612**	.538**	1	.645**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y13	Pearson Correlation	.533**	.589**	.645**	1	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_y1013	Pearson Correlation	.841**	.811**	.843**	.843**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		y14	y15	y16	y17	y18	tot_y1418
y14	Pearson Correlation	1	.350**	.299**	.280**	.241*	.604**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.005	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y15	Pearson Correlation	.350**	1	.570**	.417**	.219*	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.029	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y16	Pearson Correlation	.299**	.570**	1	.534**	.428**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y17	Pearson Correlation	.280**	.417**	.534**	1	.507**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y18	Pearson Correlation	.241*	.219*	.428**	.507**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.016	.029	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
tot_y1418	Pearson Correlation	.604**	.735**	.794**	.774**	.653**	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).

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

Correlations

		y19	y20	y21	y22	tot y1922
y19	Pearson Correlation	1	.652**	.592**	.420**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y20	Pearson Correlation	.652**	1	.547**	.584**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y21	Pearson Correlation	.592**	.547**	1	.520**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
y22	Pearson Correlation	.420**	.584**	.520**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_y1922	Pearson Correlation	.819**	.854**	.814**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	tot x15
x1	Pearson Correlation	1	.783**	.713**	.787**	.672**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.783**	1	.720**	.819**	.709**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.713**	.720**	1	.758**	.774**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.787**	.819**	.758**	1	.737**	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x5	Pearson Correlation	.672**	.709**	.774**	.737**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
tot_x15	Pearson Correlation	.891**	.906**	.885**	.923**	.859**	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).

Correlations

		x6	x7	x8	x9	tot x69
x6	Pearson Correlation	1	.587**	.730**	.642**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x7	Pearson Correlation	.587**	1	.740**	.679**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x8	Pearson Correlation	.730**	.740**	1	.803**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x9	Pearson Correlation	.642**	.679**	.803**	1	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_x69	Pearson Correlation	.819**	.880**	.925**	.886**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		x10	x11	x12	x13	tot x1013
x10	Pearson Correlation	1	.883**	.662**	.663**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x11	Pearson Correlation	.883**	1	.752**	.726**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	.662**	.752**	1	.897**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x13	Pearson Correlation	.663**	.726**	.897**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_x1013	Pearson Correlation	.871**	.918**	.922**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations

		x14	x15	x16	x17	x18	tot_x1418
x14	Pearson Correlation	1	.572**	.627**	.680**	.630**	.920**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x15	Pearson Correlation	.572**	1	.755**	.750**	.559**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x16	Pearson Correlation	.627**	.755**	1	.785**	.611**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x17	Pearson Correlation	.680**	.750**	.785**	1	.729**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
x18	Pearson Correlation	.630**	.559**	.611**	.729**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
tot_x1418	Pearson Correlation	.820**	.846**	.879**	.915**	.828**	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).

Correlations

		x19	x20	x21	x22	tot_x1922
x19	Pearson Correlation	1	.772**	.698**	.561**	.866**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x20	Pearson Correlation	.772**	1	.677**	.525**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x21	Pearson Correlation	.698**	.677**	1	.668**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x22	Pearson Correlation	.561**	.525**	.668**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
tot_x1922	Pearson Correlation	.866**	.860**	.885**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Dari hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa semua angka r hitung berada di atas r tabel yaitu 0,17 yang menunjukkan bahwa semua butir item valid.

Hasil Uji Reliabilitaa Instrumen Harapan

Y1-Y5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

Y6-Y9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	4

Y10-Y13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

Y14-Y18

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	5

Y19-Y-22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4

Hasil Uji Reliabilitaa Instrumen Kinerja

X1-X5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	5

X6-X9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	4

X10-X13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	4

X14-X18

Reliability Statistics

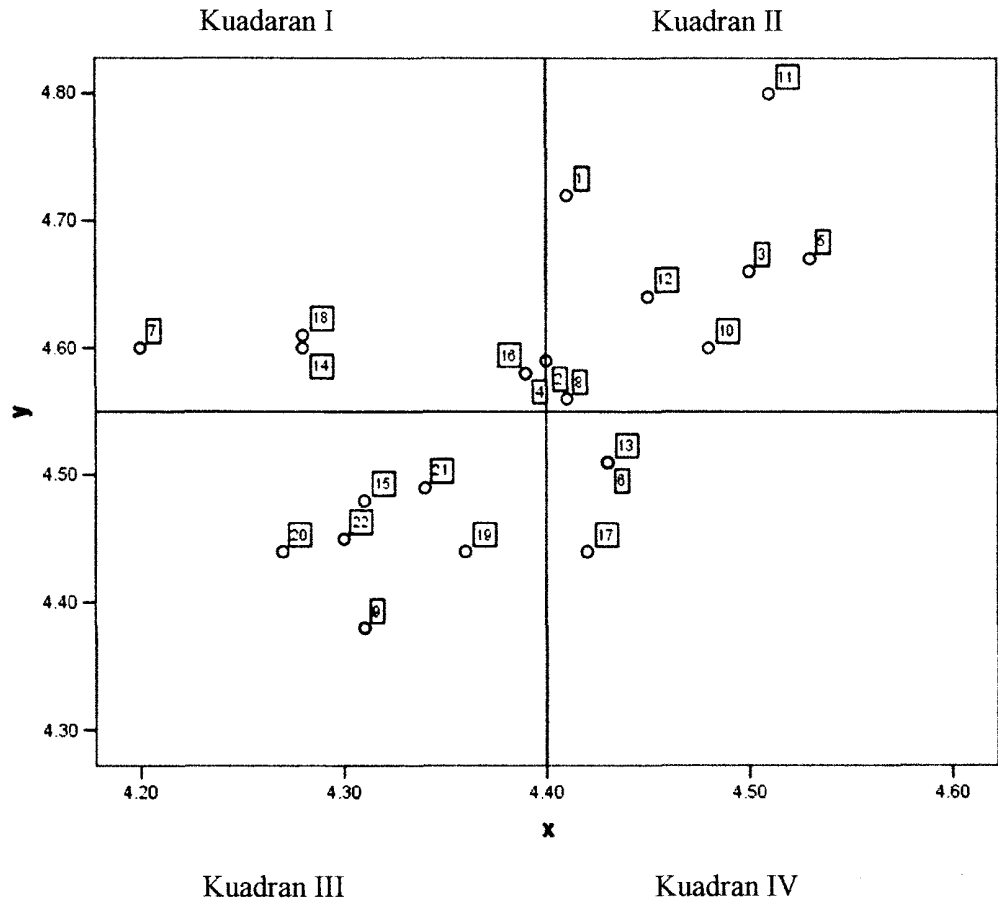
Cronbach's Alpha	N of Items
.981	5

X19-X22

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	4

Diagram *Cartesius*



Rumus Dan Perhitungan *Potential Gain In Customer Value*

$$ACV = I \times P$$

dimana : I = Skor rata-rata tingkat harapan

P=Skor rata-rata tingkat kenyataan

Contoh: $ACV = I \times P$

$$= 4,72 \times 4,41$$
$$= 20,82$$

$$UDCV = I \times P_{max}$$

dimana : I = Skor rata-rata tingkat harapan

P=Skor tertinggi tingkat kenyataan dari skala *likert*

Contoh: $UDCV = I \times P_{max}$

$$= 4,72 \times 5$$
$$= 23,60$$

sehingga nilai indeks PGCV didapatkan dari pengurangan nilai UDCV dengan

ACV, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$PGCV = DCV - ACV$$

$$= 23,60 - 20,82$$

$$= 2,78$$

Data Potential Gain In Customer Value

Rata-rata Y	Rata-rata X	Item	ACV	UDCV	PGCV
4,72	4,41	1	20,82	23,60	2,78
4,59	4,4	2	20,20	22,95	2,75
4,66	4,5	3	20,97	23,30	2,33
4,58	4,39	4	20,11	22,90	2,79
4,67	4,53	5	21,16	23,35	2,19
4,51	4,43	6	19,98	22,55	2,57
4,6	4,2	7	19,32	23,00	3,68
4,56	4,41	8	20,11	22,80	2,69
4,38	4,31	9	18,88	21,90	3,02
4,6	4,48	10	20,61	23,00	2,39
4,8	4,51	11	21,65	24,00	2,35
4,64	4,45	12	20,65	23,20	2,55
4,51	4,43	13	19,98	22,55	2,57
4,6	4,28	14	19,69	23,00	3,31
4,48	4,31	15	19,31	22,40	3,09
4,58	4,39	16	20,11	22,90	2,79
4,44	4,42	17	19,62	22,20	2,58
4,61	4,28	18	19,73	23,05	3,32
4,44	4,36	19	19,36	22,20	2,84
4,44	4,27	20	18,96	22,20	3,24
4,49	4,34	21	19,49	22,45	2,96
4,45	4,3	22	19,14	22,25	3,12



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin

Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B- 3985 /Un.14/III.5/PP.00.9/12/2018

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

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Program/Jurusan : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Kami dapat menyetujui usul perubahan pembimbing dengan tim pembimbing baru sebagai berikut:

Pembimbing I : Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I
Pembimbing II : Rohana Faridah, S.E., M.M

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

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 27 Desember 2018

Dekan

(Signature)
Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

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



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

8 Mei 2018

Nomor : B-500/Un.14/III.5/PP.00.9/05/2018
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Seminar
Desain Operasional Skripsi

Yth. Yessy Lolita / 1401160382
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 7 Mei 2018, maka dengan ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu seminar desain operasional skripsi kepada:

Nama / NIM : Yessy Lolita / 1401160382
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potencial Gain In Costumer Value Pada PT. Bank BNI Syariah Cab. Banjarmasin
Hari/Tanggal : Senin, 14 Mei 2018
Waktu : 15.30 - 17.00
Tempat : Ruang Seminar

dengan susunan tim seminar sebagai berikut:

Penguji I : Dra. Hj. Nadiyah., MH
Penguji II : Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulen : Sri Winarsih, SE., MM
Pembahas Utama I : M. Zakaria /
Pembahas Utama II : Rizka Rahman /

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Hans Paulidi Asnawi

Catatan:

Diharap pelaksanaan seminar tepat waktu untuk menghindari tertundanya seminar-seminar berikutnya.

No. : 76



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

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

SURAT KETERANGAN

Nomor: B- 1465/Un.14/III.5/PP.00.9/05/2018

Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potencial Gain In Costumer Value Pada PT. Bank BNI Syariah Cab. Banjarmasin

telah melaksanakan seminar desain operasional skripsi pada:

Hari/Tanggal : Senin, 14 Mei 2018
Waktu : 15.30 - 17.00
Tempat : Ruang Munaqasyah Ruang Seminar

dengan susunan tim seminar sebagai berikut:

Penguji I : Dra. Hj. Nadiyah., MH
Penguji II : Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulen : Sri Winarsih, SE., MM
Pembahas Utama I : M. Zakaria /
Pembahas Utama II : Rizka Rahman /

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Banjarmasin, 16 Mei 2018
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Hans Faulidi Asnawi

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa ybs.

No. : 76



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

Nomor : B- 1475 /Un.14/III.5/PP.00.9/05/2018
Sifat : Biasa
Hal : **Permohonan Izin Riset**

16 Mei 2018

Kepada Yth.

Pimpinan PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh
Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawah ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : **Yessy Lolita**
Nim : **1401160382**
Jurusan : **Perbankan Syariah**
Alamat : **Jl. Soetoyo Kom. PHB No.19**

yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi selama 2 (Dua) Bulan dari tanggal 21 Mei 2018 s/d 21 Juli 2018 dengan judul:

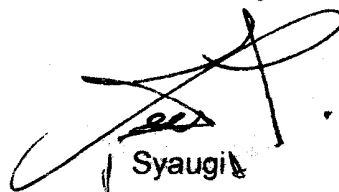
Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Sehubungan dengan hal di atas, mohon Bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa (i) tersebut untuk melaksanakan riset di unit kerja yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian surat ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Syaugi

Banjarmasin, 24 Juli 2018

No : BJS/1/1271
Lamp. : -

Kepada:
Universitas Islam Negeri Antasari
Jl. Ahmad Yani km. 4,5
Banjarmasin

Hal : Surat Selesai Riset

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Menunjuk surat diatas perihal pada pokok surat, dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Jurusan Perbankan Syariah dengan data sebagai berikut:

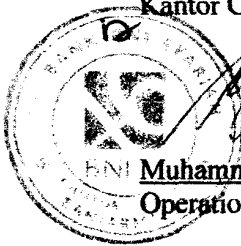
Yessy Lolita NIM 1401160382

Dengan ini telah selesai melaksanakan penelitian di BNI Syariah Banjarmasin sejak tanggal 21 Mei 2018 sampai dengan 21 Juli 2018 dengan mematuhi syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku serta tidak menyangkut kerahasiaan Bank.

Demikian untuk kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

PT. Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Banjarmasin



Muhammad Yunie
Operational Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS KOMPREHENSIF

Nomor: B- /995/Un.14/III.5/PP.00.9/07/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : YESSY LOLITA

NIM : 1401160382

Jurusan : Ekonomi Syariah

telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan **nilai akhir: 75 (B+), Bobot: 3,5 (Baik).**

Demikian Surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2018





**KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Sertifikat

Nomor: 4003 /Un.14/III.5/PP.00.9/12/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

YESSY LOLITA

NIM: 1401160382

Kelahiran Amuntai, 03-04-1996

Telah mengikuti

Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an
yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin dengan predikat

BAIK

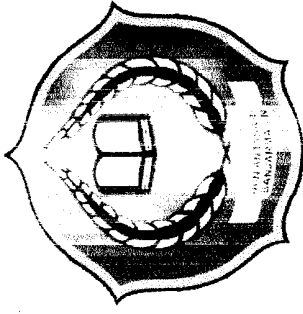
Banjarmasin, 27 Desember 2018

Dekan,



D. H. E. ...

Sertifikat



diberikan kepada:

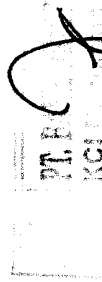
YESSY LOLITA

Yang Telah Menyelesaikan Praktik Mini Banking BRI Syariah

Dengan Predikat Nilai: A

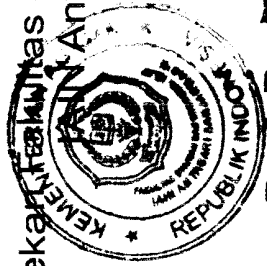
Banjarmasin, 9 Agustus - 15 Desember 2016

Pimpinan BRI Syariah
ntor Cabang Banjarmasin



Bambana Sutedio

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Antaran Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH /



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: fakultas@uin-antasari.ac.id / fakultas@antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Antasari Banjarmasin, Kalimantan Selatan, Indonesia. Nomor telepon: (0511) 6777663. E-mail: fakultas@uin-antasari.ac.id / fakultas@antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Form Penilaian Mandiri Transkrip SKK UIN Antasari

Nama/NIM: Jessy Lakta / 190160382

No	Jenis Kegiatan	Tingkat			Nilai	Prosentasi
		Inter.	Nas.	Lokal/Inst		
1	Keagamaan (minimal 30 %) - Peringatan Hl Besar Islam - Peringatan Hl Besar Nasional - Pembinaan, penyuluhan, dan Dakwah Islam - Pelat. Praktek Keagamaan - Pembinaan Kesedaran Kebangsaan			1	25	
2	Akademik dan Keilmuan (minimal 30 %) - Kegiatan ilmiah (diskusi, seminar, dan lokakarya) - Pelatihan Akademik - Penelitian - Lomba Karya Ilmiah - Publikasi Karya Ilmiah	4			24	
3	Keorganisasian dan Pengabdian Masyarakat (maks. 20 %) - Kepengurusan dlm organisasi intra atau ekstra kampus - Keikutsertaan dlm keparipatitan - Pelatihan Keorganisasian - Keikutsertaan dlm pengabdian masyarakat - Pelatihan Pengabdian Masyarakat		2	1	5 12	
4	Bakat Minat dan Kewirausahaan (maks. 20 %) - Pelatihan Bakat dan Minat dan Kewirausahaan - Mengang Kewirausahaan - Keikutsertaan dalam kegiatan pengembangan bakat Minat (olah raga dan seni) - Keikutsertaan dalam lomba olah raga dan seni - Publikasi atau Pameran seni		3		18	
				11	84	
						Jumlah

Dosen Penasehat,

Pati Mntri Lakta . S.Aa . MSI

Banjarmasin, 23 Desember 2018

a.n. Dekan,
Wakil Dekan
Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama,

Dr. Muhaimin, S.Ag., MA.

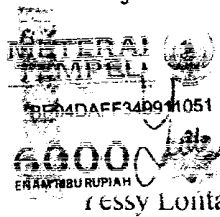
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Jurusan/Prodi. : SI Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Desember 2018

 uat pernyataan,
Yessy Lolita



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
UNIT PENGEMBANGAN BAHASA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin
Telepon (0511) 3268508 Faksimile (0511) 3254344
e-mail : ppb_jainantasari@yahoo.com Website : ppb.uin-antasari.ac.id

S E R T I F I K A T

Nomor : In.04/V.3/PPB/SBI/1263/2014

Kepala Unit Pengembangan Bahasa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : **YESSY LOLITA**
Nomor Induk Mahasiswa : **1401160382**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**

telah mengikuti *Program Pembelajaran Intensif Bahasa Inggris untuk Mahasiswa UIN Antasari Tahun Akademik 2014/2015*
dan lulus pada ujian akhir **Bahasa Inggris A (Setara 5 SKS)** yang dilaksanakan pada tanggal 26-28 Januari 2015.
Dengan Nilai Akhir : **72,0 (B)**

Demikian Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2018

Kepala,



Dr. Ahmad Muradi, M.Ag
NIP 19780808 200501 1 006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
UNIT PENGEMBANGAN BAHASA

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin
Telepon (0511) 3268508 Faksimile (0511) 3254344
e-mail : ppb_iainantasari@yahoo.com Website : ppb.uin-antasari.ac.id

S E R T I F I K A T

Nomor : In.04/V.3/PPB/SBI/1347/2015

Kepala Unit Pengembangan Bahasa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : **YESSY LOLITA**
Nomor Induk Mahasiswa : **1401160382**
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**

telah mengikuti *Program Pembelajaran Intensif Bahasa Inggris untuk Mahasiswa UIN Antasari Tahun Akademik 2014/2015*
dan lulus pada ujian akhir **Bahasa Inggris B (Setara 5 SKS)** yang dilaksanakan pada tanggal 28-30 Mei 2015.

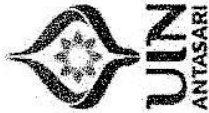
Dengan Nilai Akhir : **67,0 (C+)**

Demikian Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2018



Dr. Ahmad Muradi, M.Ag.
NIP 19780808 200501 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
UNIT PENGEMBANGAN BAHASA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin
Telepon (0511) 3268508 Faksimile (0511) 3254344
e-mail : ppb_iainantasari@yahoo.com Website : ppb.uin-antasari.ac.id

S E R T I F I K A T

Nomor : In.04/V.3/PPB/SBA/3245/2014

Kepala Unit Pengembangan Bahasa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : **YESSY LOLITA**

Nomor Induk Mahasiswa

Fakultas

: 1401160382

: Syari'ah dan Ekonomi Islam

telah mengikuti *Program Pembelajaran Intensif Bahasa Arab untuk Mahasiswa UIN Antasari Tahun Akademik 2014/2015* dan lulus pada ujian akhir **Bahasa Arab A** (Setara 5 SKS) yang dilaksanakan pada tanggal 29-31 Januari 2015.

Dengan Nilai Akhir : 60,0 (C)

Demikian Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Juli 2018

Kepala,



Dr. Ahmad Muradi, M.Ag

NIP 19780808 200501 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
UNIT PENGEMBANGAN BAHASA**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin
Telepon (0511) 3268508 Faksimile (0511) 3254344
e-mail : ppb_jainantasari@yahoo.com Website : ppb.uin-antasari.ac.id

S E R T I F I K A T

Nomor : 5217/Un.14/V.3/UPB/B2/12/2018

Kepala Unit Pengembangan Bahasa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : **YESSY LOLITA**
Nomor Induk Mahasiswa : 1401160382
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

telah mengikuti *Program Pembelajaran Intensif Bahasa Arab untuk Mahasiswa UIN Antasari* Tahun Akademik 2017/2018 dan lulus pada ujian akhir **Bahasa Arab B (Setara 5 SKS)** yang dilaksanakan pada tanggal 28 Mei 2018.

Dengan Nilai Akhir : 74,0 (B)

Demikian Sertifikat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Desember 2018



Ahmad Muradi, M.Ag

NIP 19780808 200501 1 006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Jl. A. Yani Km. 4.5 Lantai Dasar Gedung PBB UIN Antasari C 05121 67731-41 ☎ 05121 67731-41 🌐 www.lp2m.uin-antasari.ac.id 📠 lp2m.antasari



Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua LP2M UIN Antasari menerangkan bahwa :

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
Jurusan : Perbankan Syariah

telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) UIN Antasari Banjarmasin Semester Genap Tahun Akademik 2017/2018 sejak tanggal 14 Februari s.d. 16 April 2018 dengan nilai 3,75 (A)

Ditetapkan di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 14 Mei 2018

Ketua,

Dr. Yahya MOF, M.Pd
NIP. 19620919 199103 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235 Telpun (0511) 3252829 Faksimil (0511) 3254344
http://www.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : ..205...../Un.14/I.5/PP.00.9/.....12./2018...

Yang bertanda tangan dibawah ini Rektor UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa :

Nama : YESSY LOLITA
NIM / Semester : 1401160382 / VIII
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
IP Kumulatif (IPK) : 3.21 (452.25 : 141)

telah "LULUS" seluruh mata kuliah dengan ketentuan silabus sebagaimana terlampir.

Kepada yang bersangkutan diperkenankan menempuh Ujian/Munaqosyah Skripsi.

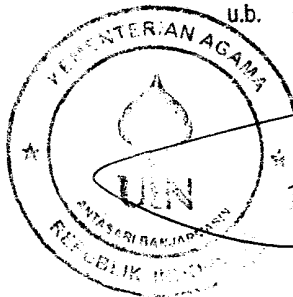
Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 31 Desember 2018

a.n. Rektor,

Kepala Biro AUAK,

u.b. Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,



MASRI, S.Ag
NIP. 197011101997031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235 Telpun (0511) 3252829 Faksimil (0511) 3254344
http://www.uin-antasari.ac.id

Lampiran Surat :
Nomor : 205/Un.14/1.5/PP.00.9/12/2018
Tanggal : 31 Desember 2018

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nama : YESSY LOLITA
NIM : 1401160382
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Program Studi : S1 - PERBANKAN SYARIAH

Kode Mata Kuliah	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
INS0002	KEWARGANEGARAAN	2	B	3	6
INS0004	ILMU ALAMIAH DASAR	2	A	3.75	7.5
INS0005	BAHASA INDONESIA	2	A	3.75	7.5
INS0008	PENGANTAR FILSAFAT	2	C+	2.5	5
INS1001	PANCASILA	2	B+	3.5	7
INS1003	PENGANTAR STUDI ISLAM	2	C	2	4
INS7001	KKN	4	A	3.75	15
KEI1001	ULUMUL QURAN	3	A	3.75	11.25
KEI1002	ULUMUL HADITS	3	B+	3.5	10.5
KEI1003	FIKIH	3	B+	3.5	10.5
KEI1004	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3	A	3.75	11.25
KEI1005	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	2	B	3	6
KEI2006	USHUL FIKIH	2	B	3	6
KEI2007	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
KEI2008	PENGANTAR KEUANGAN ISLAM	3	C+	2.5	7.5
KEI3009	ILMU TAUHID.	2	A+	4	8
KEI3010	FILSAFAT ILMU	2	B	3	6
KEI3011	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
KEI4012	FIKIH MUAMALAT	2	C+	2.5	5
KEI5013	KETERAMPILAN IBADAH	3	B+	3.5	10.5
KEI5014	INTERPERSONAL SKILL	2	B+	3.5	7
KEI6015	AKHLAK TASAWUF.	2	B+	3.5	7
PSY.4618	AKUNTANSI PERBANKAN	3	C+	2.5	7.5
PSY2601	TEORI EKONOMI MIKRO	3	B	3	9
PSY2602	PENGANTAR MANAJEMEN	2	C+	2.5	5
PSY2603	AKUNTANSI DASAR	3	C	2	6
PSY2604	MATEMATIKA EKONOMI DAN BISNIS I	2	C	2	4
PSY3605	AYAT-AYAT EKONOMI	2	B+	3.5	7
PSY3606	USHUL FIKIH KEUANGAN SYARIAH	3	B+	3.5	10.5
PSY3607	TEORI EKONOMI MAKRO	3	C+	2.5	7.5
PSY3608	MANAJEMEN KEUANGAN	3	C	2	6
PSY3609	HUKUM PERBANKAN SYARIAH	2	B+	3.5	7
PSY3610	MATEMATIKA EKONOMI DAN BISNIS II	3	C	2	6
PSY3611	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS I	2	C	2	4
PSY4612	HADIS-HADIS EKONOMI	2	B+	3.5	7
PSY4613	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	B+	3.5	10.5
PSY4614	DASAR-DASAR PERBANKAN	2	B	3	6
PSY4615	OPERASIONAL BANK SYARIAH	3	B+	3.5	10.5
PSY4616	MANAJEMEN DANA BANK SYARIAH	2	B+	3.5	7
PSY4617	PUBLIC RELATION	2	A	3.75	7.5



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

Jl. Ahmad Yani Km. 4,5 Banjarmasin 70235 Telp (0511) 3252829 Faksimil (0511) 3254344
http://www.uin-antasari.ac.id

Sambungan...

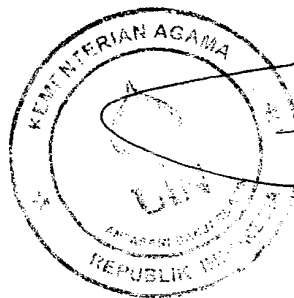
Nama : YESSY LOLITA
NIM : 1401160382

Kode Mata Kuliah	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
PSY4620	STATISTIKA EKONOMI DAN BISNIS II	3	C	2	6
PSY5605	AKUNTANSI PERBANKAN SYARIAH	3	B	3	9
PSY5621	EKONOMI MAKRO ISLAM	3	A	3.75	11.25
PSY5622	FIKIH MUAMALAT KONTEMPORER	3	B+	3.5	10.5
PSY5623	MANAJEMEN RISIKO BANK SYARIAH	2	A	3.75	7.5
PSY5624	MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH	3	B	3	9
PSY5626	METODE PENELITIAN EKONOMI & BISNIS	3	A	3.75	11.25
PSY5627	PRAKTIK BANK MINI SYARIAH	2	A	3.75	7.5
PSY6606	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BANK SYARIAH	3	A	3.75	11.25
PSY6628	LEMBAGA DAN INSTRUMEN KEU. SYARIAH	3	B	3	9
PSY6629	EKONOMI MONETER	2	A	3.75	7.5
PSY6630	MANAJEMEN SDI BANK SYARIAH	2	B+	3.5	7
PSY6631	KEWIRAUSAHAAN	2	B+	3.5	7
PSY6632	STUDI KELAYAKAN BISNIS	2	B+	3.5	7
PSY6634	PRAKTIK KERJAMAGANG	3	A	3.75	11.25
PSY6637	MANAJEMEN BMT/KOPSYAH*	2	A	3.75	7.5
JUMLAH		141			452.25

$$\text{IPK} = \frac{\text{SKS X BOBOT}}{\text{SKS}} = 3.21$$

Banjarmasin, 31 Desember 2018

a.n Rektor,
Kepala Biro AUAK,
u.b Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,



MASRI, S.Ag
NIP. 197011101997031002



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

e-mail: info@iain.antasari.ac.id website: www.syariah.iain.antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1901160382
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis kualitas Pelayanan menggunakan metode importancee Performance Analysis Dan Potential Gain in Customer value pada PT. BANK BNI Syariah cab. Banjarmasin.
Pembimbing I : Pati Matsu Jahra, S.Ag, M.Si
Pembimbing II : Rohana Faridah, S.E., M.M.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Abstrak diura & hasil penelitian harus menguraikan rumusan masalah</p> <ul style="list-style-type: none">- Sifat tingkat kemauan- wpt top- atribut & yg & job level priority <p>- perluasan & perbaikan p. Ruma yg</p> <p>- Rumusan masalah isruiter dan jml tingkat pemertan wpt & cat</p> <p>27-12-2018 pr</p>	

Catatan:

1. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk ...



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id website: www.syariah.iain.antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1901160382
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan metode importance Performance Analysis Dan Potential Gain in Customer Value Pada PT. Bank BNI Syariah cab. Banjarmasin.
Pembimbing I : Pati Matsu Jahra, S.A., M.Si
Pembimbing II : Rohana Faridah, S.E., M.M.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Bab II, Teori Teoritis H2 Konsep Jasa perlu di tujukan lah <i>PM</i> Sebutkan 29 jenis : - Tte kualitas - pelayanan <i>PM</i> - metode importance performance analysis - Potential Gain in Customer Value ini yg di jelaskan di Bab II 28-12-2018 <i>PM</i></p>	



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
BANJARMASIN
Jalan Ahmad Yani Km. 4,5 ☎ 3265783 Banjarmasin 70235

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1901160382
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas

Pembimbing I :

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Bab IV pengaparan data di jelaskan dg membuat 2 tabelan dgn rumusan masalah</p> <p>- analisa data di bab 2 menggunakan rumusan masalah</p> <p>- bagian metode lampiran full performatif</p> <p>- atribut yg di gunakan</p> <p>- lampiran di perbaiki di-bikin kembali</p> <p>Juniat 28-12-2018 P</p>	

Catatan:

1. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
2. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM


Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 3265783

e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id website: www.syariah.iain.antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1901160382
Jurusan : Sa Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan metode importance
Performance Analysis Dan Potential Gain in Customer value
pada PT. Bank BNI Syariah cab. Banjarmasin.
Pembimbing I : Pati Matu Jahra, S.A., M.Si
Pembimbing II : Rohana Faridah, S.E., M.M.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	Perbaiki skripsi sesuai dengan hasil konsultasi  Professur 31/12/2018

Catatan:

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama : Yessy Lolita
Tempat Tanggal Lahir : Amuntai, 03-04-1996
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Alamat : Jl. Soetoyo S. komplek PHB no.19
Jumlah Saudara : Anak ke 2 dari 4 bersaudara
Pendidikan
a.SD : SDN NEGERI 2 SUNGAI DANAU
b.SMP : MTS MIFTAHUSSALAM SUNGAI DANAU
c.SMA : MAN RIADHUSSHALIHIN SUNGAI DANAU
Orang Tua
Ayah : Sugiannor
Pekerjaan : Swasta
Alamat : -
Ibu : Norlia
Pekerjaan : Swasta
Alamat : -

Banjarmasin, 2018

Penulis,

Yessy Lolita