

**LEMBAR PERMOHONAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN DALAM PENELITIAN**

Kepada Yth,

Nasabah BMI KCP Barabai

-di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya Napisah Maulida mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah Banjarmasin akan melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Customer Service* Dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai”**. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Untuk itulah, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu Saudara (i) agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Segala sesuatu mengenai identitas pribadi akan dirahasiakan dan hanya dipergunakan untuk penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu Saudara (i) meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih atas bantuannya.

Hormat Saya,

Napisah Maulida

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN
MENJADI RESPONDEN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, setelah membaca dan memahami penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang akan dilakukan oleh Napisah Maulida mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah Banjarmasin akan melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Customer Service* Dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai”**. Saya memahami penelitian ini tidak akan berdampak negatif terhadap saya, oleh karena itu saya menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Responden

(.....)

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *CUSTOMER SERVICE* DAN LOYALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT,
TBK KANTOR CABANG PEMBANTU BARABAI

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Identitas

- a. No.Responden :
- b. Identitas:
- 1) Nama (Boleh tidak diisi) :
- 2) Umur :
- 3) Pendidikan :
- 4) Pekerjaan :

2. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan.

3. Berilah tanda (x) pada kolom yang tersedia

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 Ks = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
1	<i>Customer Service (X₁)</i>	Saat melayani nasabah, pegawai tidak pernah menggaruk badan, menggigit kuku ataupun melipat tangan diatas meja.					
2		Pegawai menyambut nasabah yang datang dengan menjabat tangan nasabah menggunakan tangan kanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata,					

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
		mengucapkan nama anda/selamat datang dan juga kabar					
3		Berdiri saat tamu datang, sapa, senyum dan kontak mata, tanyakan dengan sopan apakah nasabah tersebut telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju persilahkan nasabah duduk dan perkenalkan nama					
4		Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir.					
5		Pegawai berdiri dengan tegap					
1	Loyalitas Pelayanan (X ₂)	kebutuhan nasabah yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan pegawai					
2		Pegawai mampu untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya					
3		Pegawai memiliki kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat					
4		Perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah dan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah					

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
5		Pegawai memiliki perasaan prihatin terhadap kesusahan yang dialami oleh nasabah.					
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Pelayanan sesuai dengan harapan					
2		Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan					
3		Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan					
4		Merekomendasikan orang lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli					
5		Nasabah selalu datang kembali dan percaya untuk menabung dan melakukan transaksi dengan Bank Muamalat					

Dokumentasi Penelitian





Penetapan dan Perubahan judul 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) 6783434 – 6777955
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nomor : 4203/Un.14/III.5/PP.00.9/10/2021

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil rapat Tim Seleksi Proposal Skripsi berkenaan dengan perubahan judul, maka kami dapat menyetujui dan menetapkan judul yang baru terhadap skripsi Saudara (i):

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Program/Jurusan : S.1 / Perbankan Syariah
Judul Terdahulu : Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Barabai
Judul Baru : Pengaruh Customer Service Dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai

Kami dapat menyetujui usul perubahan judul skripsi dengan pembimbing sebagai berikut:

Dosen Pembimbing Skripsi: Yusuf Asyahi, S.E., M.E.

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, 22 Oktober 2021



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.

Surat penetapan waktu seminar proposal



**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, 19 Februari 2021

Nomor : B-83/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/02/2021
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Napisah Maulida / 170101060907
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan Surat permohonan Saudara pada tanggal 16 Februari 2021 dan Penetapan Pengujian Eksternal oleh Biro Skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi atas nama:

Nama / NIM	: Napisah Maulida / 170101060907
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Peranan Costumer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Muamalat KCP Barabai

pada:

Hari/Tanggal	: Senin, 22/02/2021
Waktu	: 08.00 - 08.45
Tempat/Media	: Daring

dengan susunan tim pengujian sebagai berikut:

Ketua/Anggota Pengujian	: Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
Anggota Pengujian	: Yusuf Asyahi, SE., ME
Notulen	: Rahmi Khairawati, S.Ag, M.H

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Maris Faulidi Asnawi

Tembusan:

- Yth. 1. Ketua/Anggota Pengujian
- 2. Anggota Pengujian
- 3. Notulen

-Arsip

Catatan:

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

Surat keterangan telah melaksanakan ujian proposal



**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

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-93/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2021

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

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Peranan Costumer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Muamalat KCP Barabai

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 26/02/2021
Waktu : 08.00 - 08.45
Tempat : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Ketua/Anggota Penguji : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
Anggota Penguji : Yusuf Asyahi, SE., ME
Notulen : Nico Erlin Pradana, S.Pd.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 1 Maret 2021

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Haris Fauzid Asnawi

Surat keterangan telah melaksanakan 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: febmail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : 4220/Un.14/III.5/PP.00.9/10/2021 26 Oktober 2021
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

1. Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Barabai (Ibu Rinta Riani Utami)
2. SBOSS Bank Muamalat KCP Barabai (Ibu Annisa Herlinda Niaty)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Tempat Tanggal Lahir : Banua Budi, 24 Juni 1999
Semester/Jurusan : IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2021/2022
Alamat : Jl. Sarigading Desa Banua Budi RT. 1 RW. 1 Barabai

dan yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Skripsi selama 2 Bulan dari tanggal 8 September s.d 8 November 2021 dengan judul :

Pengaruh Customer Service dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai.

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

Demikian surat ini disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

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

Syaugi

No. : 51/BMI-BRB/IX/2021
Hal : Surat Balasan Permohonan Riset

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amien.

Sehubungan dengan adanya Permohonan Riset dari Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin dengan data sbb:

Nama : Napisah Maulida

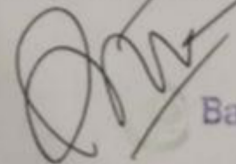
NIM : 170101060907

Maka bersama ini kami sampaikan persetujuan kepada mahasiswa ybs telah selesai melakukan Riset dalam rangka mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan judul

"Pengaruh Customer Service dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Muamalat,tbk Kantor Cabang Oembantu Barabai "

*Wabillahit'taufiq Wal Hidayah,
Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Barabai



Rinta Riani Utami
Sub Branch Manager

Bank Muamalat
BARABAI

Surat keterangan lulus ujian komprehensif



**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 UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B-3915/Un.14/III.5/PP.01.1/10/2021

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

Nama : NAPISAH MAULIDA

NIM : 170101060907

Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir : 70

(B), bobot: 3 (MEMUASKAN).

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Oktober 2021

Dekan,



Fathurrahman Azhari

Sertifikat hafalan juz amma



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

Sertifikat

Nomor : B-2256/Un.14/III.5/PP.01.1/06/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

Napisah Maulida

NIM : 170101060907

Tempat Tanggal Lahir : Banua Budi, 24 Juni 1999

Jurusan Perbankan Syariah

Telah mengikuti
Tes Hafalan Juz 'Amma

Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Nilai/Predikat :

65 / CUKUP

Banjarmasin, 18 Juni 2021

Dekan,



Muhammad Nurrahman Azhari, M.H.I.
NIM. 19500609 198803 1 003

Sertifikat keterangan perolehan SKK



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

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-834/Un.14/III.5/PP.00.9/02/2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin menerangkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Semester/Jurusan : 8/Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021

Telah memperoleh 60 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 9 Februari 2021

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



Syaugi

Surat pernyataan keaslian tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Tempat/Tgl. Lahir : Banua Budi, 24 Juni 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan 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 atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 3 Januari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Napisah Maulida



Transkrip Nilai sementara dari MIKWA

Firefox

<https://siakad.uin-antasari.ac.id/admin/transkripnilai/print?nim=170...>



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
 Jl. Ahmad Yani Km 4.5 Telp (0511) 3252623 Fax (0511) 3254344 Banjarmasin
<http://www.uin-antasari.ac.id>

Lampiran Surat :
 Nomor : 370/Uin.14/I.5/PP.00.9/11/2021
 Tanggal : 25 November 2021

TRANSKRIP NILAI SEMENTARA

Nama : NAPISAH MAULIDA
 NIM : 170101060907
 Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Program Studi : S1 - PERBANKAN SYARIAH

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
UIN18010	Bahasa Inggris A	0	A	3.75	0
UIN18012	Bahasa Arab A	0	C	2	0
KEI0001	ULUMUL QURAN	3	B	3	9
KEI0012	PENGANTAR ILMU EKONOMI	3	B	3	9
KEI0008	SEJARAH PERADABAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
KEI0002	ULUMUL HADITS	3	A	3.75	11.25
INS0001	PANCASILA	2	B+	3.5	7
INS0003	PENGANTAR STUDI ISLAM	2	B	3	6
KEI0011	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
INS0008	PENGANTAR FILSAFAT	2	B+	3.5	7
PSY2614	PENGANTAR MANAJEMEN	2	A	3.75	7.5
KEI0004	FIKIH	3	A+	4	12
INS0005	BAHASA INDONESIA	2	A+	4	8
INS0002	KEWARGANEGARAAN	2	A	3.75	7.5
KEI0013	PENGANTAR KEUANGAN ISLAM	3	A	3.75	11.25
KEI0003	USHUL FIKIH	2	B	3	6
PSY2602	HADIS-HADIS EKONOMI	3	A	3.75	11.25
PSY2601	AYAT-AYAT EKONOMI	3	B	3	9
UIN18013	Bahasa Arab B	0	C+	2.5	0
UIN18011	Bahasa Inggris B	0	B+	3.5	0
PSY3620	DASAR-DASAR PERBANKAN SYARIAH	2	B+	3.5	7
KEI0006	ILMU TAUHID	2	A	3.75	7.5
KEI0005	FIKIH MUAMALAT	2	A	3.75	7.5
PSY3605	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	B+	3.5	10.5
PSY3611	AKUNTANSI DASAR	3	A	3.75	11.25
PSY3607	MATEMATIKA PERBANKAN	3	A+	4	12
KEI0007	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	2	A	3.75	7.5
PSY3603	USHUL FIKIH KEUANGAN SYARIAH	3	B+	3.5	10.5
INS0004	ILMU ALAMIAH DASAR	2	A	3.75	7.5
PSY3633	KOMPUTER BISNIS	2	A	3.75	7.5
PSY4612	Akuntansi Syariah I	2	A	3.75	7.5
PSY4604	Fiqh Muamalat Kontemporer	3	A	3.75	11.25
KEI0015	Interpersonal Skill	2	B+	3.5	7
PSY4618	Manajemen Pemasaran	3	A+	4	12
PSY4606	Ekonomi Makro Islam	3	B+	3.5	10.5
PSY4622	Produk Dana dan Jasa Perbankan	2	A	3.75	7.5
PSY4621	Operasional Bank Syariah	3	A	3.75	11.25
PSY4615	Manajemen Pembiayaan	2	B+	3.5	7
PSY4608	Statistika Ekonomi dan Bisnis I	2	A	3.75	7.5
PSY4616	Manajemen Risiko	2	B+	3.5	7
PSY5609	Statistika Ekonomi dan Bisnis II	3	A	3.75	11.25
KEI0010	Keterampilan Ibadah	2	A	3.75	7.5
PSY5613	Akuntansi Syariah II	2	A	3.75	7.5

Kode MK	Mata Kuliah	SKS	Nilai		SKS X BOBOT
			Huruf	Angka	
PSY5629	Hukum dan Regulasi Perbankan Syariah	2	B+	3.5	7
PSY5624	Praktik Operasional Bank Syariah	2	A	3.75	7.5
PSY5630	Hukum Perikatan	2	A	3.75	7.5
PSY5617	Standar Layanan	2	A	3.75	7.5
PSY5623	Pasar Uang dan Pasar Modal Syariah	2	A	3.75	7.5
PSY5619	Manajemen SDM	2	A+	4	8
PSY5627	Analisis Kinerja Bank	3	A+	4	12
KEI0014	Filsafat Ilmu	2	B+	3.5	7
PSY6634	Teknologi Informasi	2	A	3.75	7.5
KEI0009	Akhlah Tasawuf	2	B+	3.5	7
PSY6628	Audit dan Pengawasan Syariah	3	A	3.75	11.25
PSY6625	Pengelolaan Aset	2	A+	4	8
PSY6632	Perencanaan Bisnis Bank	2	A+	4	8
PSY6626	Zakat dan Perpajakan	2	A	3.75	7.5
PSY6610	Metodologi Penelitian	3	B	3	9
PSY6639	Kewirausahaan*	2	A+	4	8
PSY6631	Organisasi Bank dan Kepemimpinan	2	A	3.75	7.5
PSY0635	Praktik kerja/magang	3	A	3.75	11.25
INS0009	KKN	4	A+	4	16
J U M L A H		139			509

$$\text{IPK} = \frac{\text{SKS} \times \text{BOBOT}}{\text{SKS}} = \frac{509}{139} = 3.66$$

Banjarmasin, 25 November 2021

a.n

Rektor

Kepala Biro AAKK,

u.b

Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan,



MASRI, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19701110 199785 1 002 /

Bukti 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) 678 3434,
febi.uin-antasari.ac.id, website: febimail@uin-antasari.ac.id e-mail:

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Service dan Loyalitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor cabang pembantu Barabai
Pembimbing : Yusuf Asyahi, SE, ME

CATATAN PEMBIMBING	TTD
23 Agustus 2021 <ul style="list-style-type: none">Kata Peran tidak boleh ada lagi didalam judul jadi rubah ke <u>Kuantitatif</u>	
15 September 2021 <ul style="list-style-type: none">Bab 2 diberi judul teorinyaTabel dibuat bentuk grafikPokok masalah langsung dijadikan 1 secara parsialDefinisi operasional disingkat saja, terlalu panjang, berikan gambaran variable dependen didefinisikan operasional, independen juga demikian Data hasil dokumentas diberi innote dokumen lampiran nomor berapa. Dokumennya dilampirkanPerbaiki kerangka berpikir dan hipotesis penelitianPenelitian kuantitatif hindari menggunakan purposive sampling (nonprobability sampling) gunakan dengan menggunakan jenis probability samplingPerbaiki teknik pengumpulan data, instrument penelitian dibuatPerbaiki redaksi teknik analisis data	
4 Oktober 2021 <ul style="list-style-type: none">Berikan bentuk romawi, misalnya Gambar I Perkembangan Jumlah Nasabah Penabung Tahun 2019-2020Penelitian terdahulu Berikan penjelasan persamaan dan perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian saudara.Masukkan teori atau ayat Al Quran mengenai penelitian ini. Masih tidak adaPerbaiki rumusnya sesuaikan rumus statistika $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$, seharusnya seperti ini.	



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,
febi.uin-antasari.ac.id, website: febimail@uin-antasari.ac.id-mail:

<p>1 November 2021</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Judul</u> <u>buat</u> <u>seperti</u> <u>piramida</u> <u>terbalik</u>• <u>Seharusnya</u> <u>rumusan</u> <u>masalah</u>• <u>Ayat-ayat</u> <u>Al-Quran</u> <u>berkaitan</u> <u>dengan</u> <u>penelitian</u> <u>ini</u> <u>dimasukan</u>• <u>Perbaiki</u> <u>penulisan</u> <u>regresi</u> <u>linier</u> <u>berganda</u>, <u>lihat</u> <u>buku</u> <u>ekonometrika</u>• <u>Keterbatasan</u> <u>penelitian</u> <u>tidak</u> <u>perlu</u> <u>dimasukan</u>	
<p>5 November 2021</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Bukan</u> <u>hanya</u> <u>menjabarkan</u> <u>angka</u> <u>grafik</u> <u>tapi</u> <u>dijelaskan</u> <u>makna</u> <u>angka</u> <u>tersebut</u> <u>apa?</u>• <u>Setiap</u> <u>kutipan</u> <u>gunakan</u> <u>aplikasi</u> <u>zotero</u> <u>supaya</u> <u>tersistematis</u> <u>jangan</u> <u>manual</u>, <u>lihat</u> <u>divoutube</u> <u>ada</u> <u>karena</u> <u>pengutipannya</u> <u>salah</u>.• <u>Perhatikan</u> <u>pedoman</u> <u>penulisan</u> <u>skripsi</u> <u>pengutipan</u> <u>Ayat</u> <u>Al-Quran</u> <u>seperti</u> <u>apa?</u>• <u>Buat</u> <u>persamaan</u> <u>dan</u> <u>perbedaan</u> <u>penelitian</u> <u>terdahulu</u> <u>dengan</u> <u>penelitian</u> <u>ini</u> <u>apa?</u> <u>Secara</u> <u>ilmiah</u> <u>dan</u> <u>tersistematis</u>• <u>Persamaan</u> <u>dan</u> <u>perbedaan</u> <u>bukan</u> <u>seperti</u> <u>ini</u>, <u>satukan</u> <u>didalam</u> <u>penelitian</u> <u>terdahulu</u> <u>dan</u> <u>harus</u> <u>ilmiah</u> <u>dan</u> <u>tersistematis</u>• <u>Jelaskan</u> <u>data</u> <u>sekunder</u> <u>yang</u> <u>diambi</u>; <u>dalam</u> <u>penelitian</u> <u>ini</u> <u>apa</u> <u>saja?</u> <u>Ini</u> <u>hanya</u> <u>penjelasan</u> <u>data</u> <u>sekunder</u> <u>saja</u>.• <u>Teknis</u> <u>analisis</u> <u>data</u> <u>Sumbernya</u> <u>dari</u> <u>mana</u> <u>dijelaskan</u>• <u>Judul</u> <u>analisis</u> <u>data</u>, <u>kaitkan</u> <u>ayat-ayat</u> <u>Al-Quran</u> <u>didalam</u> <u>hasil</u>• <u>Variable</u> <u>lain</u> <u>dijelaskan</u> <u>variable</u> <u>apa</u>• <u>Jurnal</u> <u>penelitian</u> <u>1</u>, <u>bahasa</u> <u>asing</u> <u>minimal</u> <u>5</u> <u>referensi</u> <u>bahasa</u> <u>asing</u> <u>harus</u> <u>masuk</u>, <u>gunakan</u> <u>zotero</u> <u>setiap</u> <u>kutipan</u> <u>sehingga</u> <u>daftar</u> <u>pustaka</u> <u>otomatis</u>	
<p>15 November 2021</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Bapak</u> <u>ACC</u> <u>untuk</u> <u>maju</u> <u>sidang</u>	

Surat keterangan bebas plagiasi



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777 955, e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : 4729 /Un. 14/III.5/PP.00.9/11/2021

4

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 skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Napisah Maulida
NIM : 170101060907
Program Studi : S1-Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Service dan Loyalitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat : 30 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 19 November 2021
Dekan

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

RIWAYAT HIDUP

Nama : Napisah Maulida
Tempat & Tanggal lahir : Banua Budi, 24 Juni 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status Perkawinan : Kawin
Alamat : Jl. Sarigading Desa Banua Budi RT.1 RW.1 Kec.
Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah

Pendidikan

TK : TK Bina Insan 1 Banua Budi
SD : SDN 1 Banua Budi
SMP : SMP Muhammadiyah 1 Samarinda
SMA : SMKN 17 Samarinda
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Orang Tua

Ayah : Rizlan
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Aisyah
Pekerjaan : PNS
Alamat : Jl. Sarigading Desa Banua Budi RT.1 RW.1 Kec.
Barabai Kab. Hulu Sungai Tengah

MASTER TABEL HASIL PENELITIAN
PENGARUH CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK KANTOR CABANG PEMBANTU BARABAI

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer Service (X1)					f	Loyalitas Pelayanan (X2)					f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
1	2	2	4	5	3	16	3	5	2	2	3	15	3	2	2	5	3	15
2	5	3	3	3	3	17	2	2	5	3	3	15	3	5	5	3	3	19
3	3	3	2	5	5	18	2	5	3	3	5	18	5	3	3	5	5	21
4	3	5	2	5	2	17	5	5	3	2	2	17	2	5	3	5	2	17
5	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	5	23
6	2	5	5	5	3	20	5	3	2	5	3	18	3	5	2	5	3	18
7	2	5	5	3	3	18	5	2	2	5	3	17	5	3	2	3	3	16
8	2	2	5	3	3	15	4	5	2	2	3	16	3	3	2	3	3	14
9	2	2	5	3	3	15	5	5	2	2	3	17	3	3	2	3	3	14
10	2	2	5	3	4	16	5	5	2	2	4	18	4	2	2	3	4	15
11	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	5	23
12	5	2	5	5	5	22	5	4	5	2	5	21	5	2	5	5	5	22
13	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	5	23
14	5	2	2	2	2	13	5	5	5	2	2	19	2	5	5	2	2	16
15	5	3	3	5	4	20	5	5	5	3	4	22	4	5	5	5	4	23
16	5	3	3	5	5	21	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer Service (X1)					f	Loyalitas Pelayanan (X2)					f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
17	5	3	3	5	5	21	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	25	
18	5	4	5	5	3	22	5	5	5	4	3	22	3	5	5	3	21	
19	5	4	4	5	3	21	5	5	5	4	3	22	3	5	5	3	21	
20	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	25	
21	5	4	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	25	
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	
23	4	4	4	2	1	15	2	1	4	4	1	12	3	4	4	2	14	
24	4	3	2	1	1	11	1	2	4	3	1	11	3	4	4	1	13	
25	2	1	2	3	3	11	2	2	2	1	3	10	1	1	2	3	10	
26	2	1	1	1	3	8	1	1	2	1	3	8	1	1	2	1	8	
27	2	3	1	2	2	10	1	1	2	3	2	9	3	2	2	2	11	
28	2	3	1	2	2	10	1	1	2	3	2	9	3	2	2	2	11	
29	2	3	2	2	2	11	2	1	2	3	2	10	3	2	2	2	11	
30	2	3	3	4	2	14	3	3	2	3	2	13	3	2	4	2	13	
31	2	3	3	4	2	14	3	1	2	3	2	11	1	2	4	2	11	
32	2	3	3	4	2	14	3	1	2	3	2	11	3	2	4	2	13	
33	2	3	3	1	1	10	2	3	2	3	1	11	3	2	1	1	9	
34	3	3	3	1	3	13	3	1	3	3	3	13	3	3	3	1	13	
35	3	1	1	2	1	8	2	1	3	1	1	8	1	1	3	2	8	
36	3	1	1	2	2	9	1	1	3	1	2	8	3	3	2	2	13	
37	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	3	3	1	2	11	
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	3	3	1	2	11	

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer Service (X1)					f	Loyalitas Pelayanan (X2)					f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
39	1	1	1	2	2	7	2	2	1	1	2	8	3	3	1	2	2	11
40	3	1	1	2	4	11	1	1	3	1	4	10	3	4	3	2	4	16
41	3	2	2	2	4	13	1	1	3	2	4	11	3	4	3	2	4	16
42	3	2	2	2	1	10	2	2	3	2	1	10	3	1	3	2	1	10
43	3	4	2	2	2	13	2	2	3	4	2	13	1	1	3	2	2	9
44	3	2	2	2	1	10	2	2	3	2	1	10	3	4	3	2	1	13
45	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	2	8
46	3	2	3	3	3	14	5	3	3	2	3	16	3	4	3	3	3	16
47	3	2	3	3	3	14	5	3	3	2	3	16	3	3	3	3	3	15
48	3	5	3	3	3	17	5	3	3	5	3	19	3	5	3	3	3	17
49	5	5	5	2	5	22	5	2	3	5	5	20	3	5	3	2	5	18
50	3	5	4	2	5	19	5	2	3	5	5	20	3	3	3	2	5	16
51	3	5	5	2	5	20	5	2	3	5	5	20	3	5	3	2	5	18
52	5	3	2	2	2	14	2	2	5	3	2	14	3	3	5	2	2	15
53	3	5	5	2	2	17	5	2	3	5	2	17	3	3	3	2	2	13
54	3	5	5	2	5	20	2	5	3	5	5	20	5	5	3	2	5	20
55	3	5	5	2	2	17	5	5	3	5	2	20	3	3	3	2	2	13
56	5	5	5	2	2	19	5	5	5	5	2	22	3	3	5	2	2	15
57	5	5	5	2	2	19	5	5	5	5	2	22	3	3	5	2	2	15
58	5	5	5	2	2	19	2	2	5	5	2	16	3	3	5	2	2	15
59	3	5	5	2	4	19	5	5	3	5	4	22	3	4	3	2	4	16
60	3	2	2	2	4	13	5	5	3	2	4	19	3	4	3	2	4	16

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer Service (X1)					f	Loyalitas Pelayanan (X2)					f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
61	3	2	2	2	5	14	2	2	3	2	5	14	3	5	3	2	5	18
62	3	4	2	2	2	13	2	2	3	4	2	13	1	1	3	2	2	9
63	3	2	2	2	1	10	2	2	3	2	1	10	3	4	3	2	1	13
64	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	2	8
65	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	3	12	3	4	3	3	3	16
66	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15
67	3	1	3	3	3	13	1	3	3	1	3	11	3	1	3	3	3	13
68	1	1	1	2	1	6	1	2	3	1	1	8	3	1	3	2	1	10
69	3	1	4	2	1	11	1	2	3	1	1	8	3	3	2	1	1	12
70	2	2	1	3	3	11	1	1	2	2	3	9	2	3	2	3	3	13
71	2	2	1	3	4	12	1	1	2	2	4	10	2	2	2	3	4	13
72	1	2	1	3	1	8	1	4	1	2	1	9	4	1	1	3	1	10
73	1	2	1	1	1	6	1	4	1	2	1	9	4	2	1	1	1	9
74	1	2	1	3	1	8	1	4	1	2	1	9	2	1	1	3	1	8
75	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	2	7
76	1	3	3	1	4	12	1	1	1	3	4	10	3	1	1	1	4	10
77	1	3	3	1	1	9	1	1	1	3	1	7	3	1	1	1	1	7
78	1	3	3	1	1	9	1	1	1	3	1	7	3	1	1	1	1	7
79	1	4	1	1	3	10	1	1	1	4	3	10	3	1	1	1	3	9
80	1	4	4	1	3	13	1	1	1	4	3	10	3	1	1	1	3	9
81	1	4	4	1	1	11	1	1	1	4	1	8	3	1	1	1	1	7
82	1	4	1	1	1	8	4	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	7

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer Service (X1)					f	Loyalitas Pelayanan (X2)					f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
83	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	7	
84	2	2	4	5	3	16	3	5	2	2	3	15	3	2	2	5	15	
85	5	3	3	3	3	17	2	2	5	3	3	15	3	5	3	3	19	
86	3	3	2	5	5	18	2	5	3	3	5	18	5	3	3	5	21	
87	3	5	2	5	2	17	5	5	3	2	2	17	2	5	3	5	17	
88	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	23	
89	2	5	5	5	3	20	5	3	2	5	3	18	3	5	2	5	18	
90	2	5	5	3	3	18	5	2	2	5	3	17	5	3	2	3	16	
91	2	2	5	3	3	15	4	5	2	2	3	16	3	3	2	3	14	
92	2	2	5	3	3	15	5	5	2	2	3	17	3	3	2	3	14	
93	2	2	5	3	4	16	5	5	2	2	4	18	4	2	2	3	15	
94	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	23	

OUTPUT HASIL ANALISIS DATA
Pengaruh Customer Service Dan Loyalitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Muamalat, Tbk Kantor Cabang Pembantu Barabai

Frequencies

Statistics

		PY1.1	PY1.2	PY1.3	PY1.4	PY1.5	Y	PX1.1
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,82	2,91	3,03	2,72	2,82	14,31	2,95

Statistics

		PX1.2	PX1.3	PX1.4	PX1.5	X1	PX2.1	PX2.2
N	Valid	94	94	94	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,87	2,78	2,83	2,82	14,24	3,10	2,96

Statistics

		PX2.3	PX2.4	PX2.5	X2
N	Valid	94	94	94	94
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,86	2,72	2,82	14,46

Frequency Table

PY1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	19	20,2	20,2	20,2
	TS	23	24,5	24,5	44,7
	KS	29	30,9	30,9	75,5
	S	2	2,1	2,1	77,7
	SS	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PY1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	13,8	13,8	13,8
	TS	31	33,0	33,0	46,8
	KS	20	21,3	21,3	68,1
	S	11	11,7	11,7	79,8
	SS	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PY1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	21	22,3	22,3	22,3
	TS	18	19,1	19,1	41,5
	KS	19	20,2	20,2	61,7
	S	9	9,6	9,6	71,3
	SS	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PY1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	33	35,1	35,1	52,1
	KS	24	25,5	25,5	77,7
	S	3	3,2	3,2	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PY1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	30	31,9	31,9	31,9
	TS	19	20,2	20,2	52,1
	KS	6	6,4	6,4	58,5
	S	4	4,3	4,3	62,8
	SS	35	37,2	37,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	26	27,7	27,7	27,7
	TS	23	24,5	24,5	52,1
	KS	10	10,6	10,6	62,8
	S	7	7,4	7,4	70,2
	SS	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	23	24,5	24,5	43,6
	KS	33	35,1	35,1	78,7
	S	2	2,1	2,1	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	14,9	14,9	14,9
	TS	33	35,1	35,1	50,0
	KS	20	21,3	21,3	71,3
	S	9	9,6	9,6	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	10,6	10,6	10,6
	TS	6	6,4	6,4	17,0
	KS	58	61,7	61,7	78,7
	S	5	5,3	5,3	84,0
	SS	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	23,4	23,4	23,4
	TS	14	14,9	14,9	38,3
	KS	26	27,7	27,7	66,0
	S	10	10,6	10,6	76,6
	SS	22	23,4	23,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	23	24,5	24,5	41,5
	KS	33	35,1	35,1	76,6
	S	2	2,1	2,1	78,7
	SS	20	21,3	21,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	33	35,1	35,1	52,1
	KS	24	25,5	25,5	77,7
	S	3	3,2	3,2	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

PX2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

Correlations

Correlations

		PY1.1	PY1.2	PY1.3	PY1.4	PY1.5	Y
PY1.1	Pearson Correlation	1	,317**	,444**	,429**	,477**	,745**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY1.2	Pearson Correlation	,317**	1	,526**	,208*	,198	,629**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,044	,056	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY1.3	Pearson Correlation	,444**	,526**	1	,357**	,449**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY1.4	Pearson Correlation	,429**	,208*	,357**	1	,486**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000	,044	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY1.5	Pearson Correlation	,477**	,198	,449**	,486**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,056	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94
Y	Pearson Correlation	,745**	,629**	,790**	,684**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

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

RELIABILITY

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	5

Correlations

Correlations

		PX1.1	PX1.2	PX1.3	PX1.4	PX1.5	X1
PX1.1	Pearson Correlation	1	,652**	,468**	,433**	,479**	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.2	Pearson Correlation	,652**	1	,426**	,193	,431**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,063	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.3	Pearson Correlation	,468**	,426**	1	,274**	,402**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,008	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.4	Pearson Correlation	,433**	,193	,274**	1	,273**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,000	,063	,008		,008	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.5	Pearson Correlation	,479**	,431**	,402**	,273**	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008		,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1	Pearson Correlation	,861**	,771**	,694**	,582**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	5

Correlations

Correlations

		PX2.1	PX2.2	PX2.3	PX2.4	PX2.5	X2
PX2.1	Pearson Correlation	1	,421**	,363**	,412**	,560**	,700**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX2.2	Pearson Correlation	,421**	1	,621**	,451**	,501**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX2.3	Pearson Correlation	,363**	,621**	1	,406**	,431**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX2.4	Pearson Correlation	,412**	,451**	,406**	1	,486**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX2.5	Pearson Correlation	,560**	,501**	,431**	,486**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94
X2	Pearson Correlation	,700**	,808**	,755**	,730**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	94	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	5

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,949 ^a	,900	,898	1,593	1,359

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2089,195	2	1044,598	411,761	,000 ^a
	Residual	230,858	91	2,537		
	Total	2320,053	93			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,113	,508		2,193	,031
	X1	,653	,061	,706	10,664	,000
	X2	,269	,066	,269	4,065	,000

a. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,249	4,010
	X2	,249	4,010

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2,911	1,000	,01	,00	,00
	2	,074	6,262	,94	,09	,04
	3	,015	13,853	,05	,90	,96

a. Dependent Variable: Y

Casewise Diagnostics^a

Case Number	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
14	-3,032	13	17,83	-4,829
60	-3,032	13	17,83	-4,829

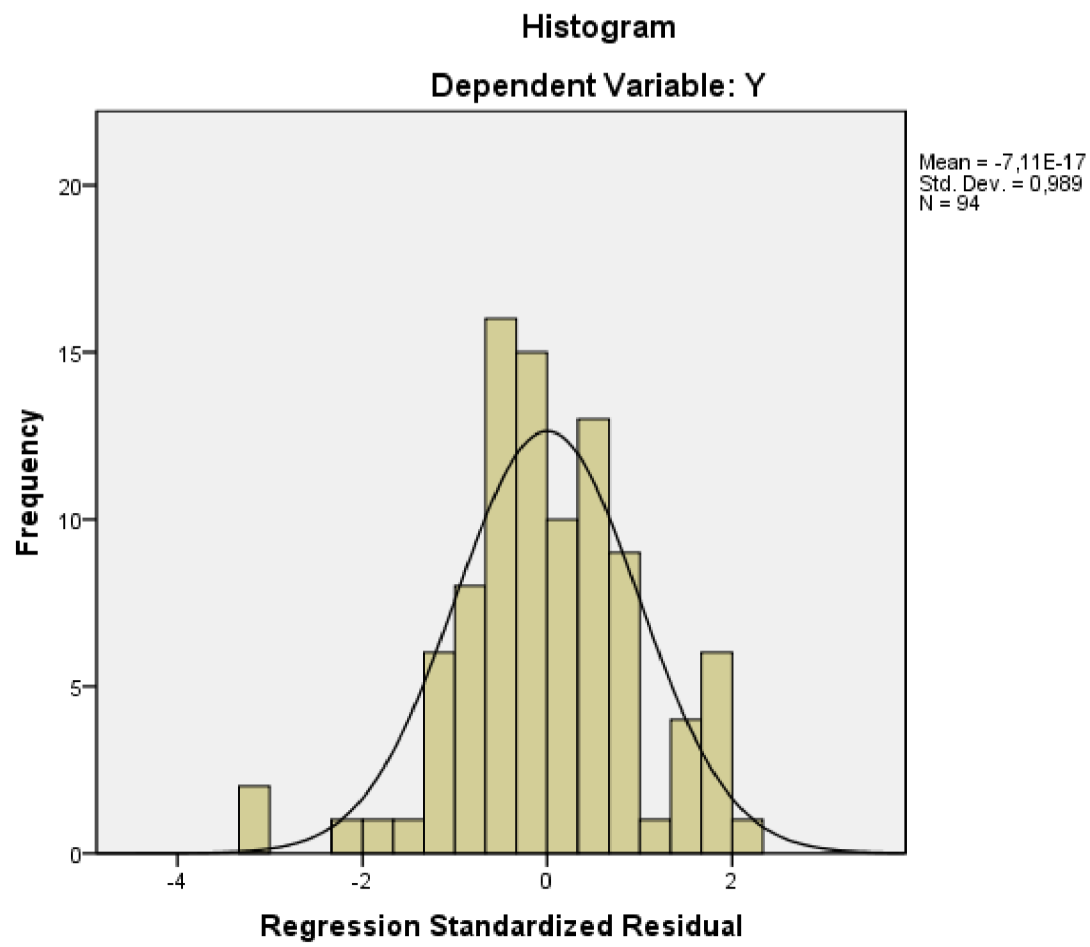
a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,72	23,52	14,31	4,740	94
Residual	-4,829	3,399	,000	1,576	94
Std. Predicted Value	-1,811	1,943	,000	1,000	94
Std. Residual	-3,032	2,134	,000	,989	94

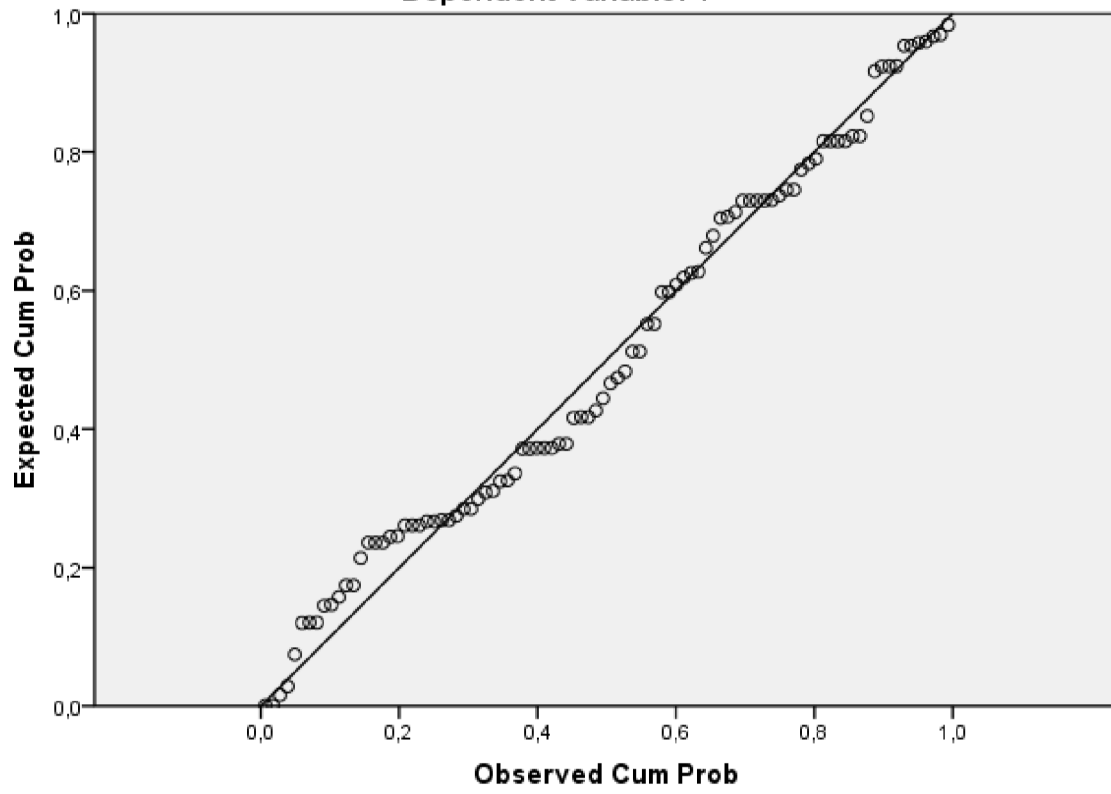
a. Dependent Variable: Y

Charts



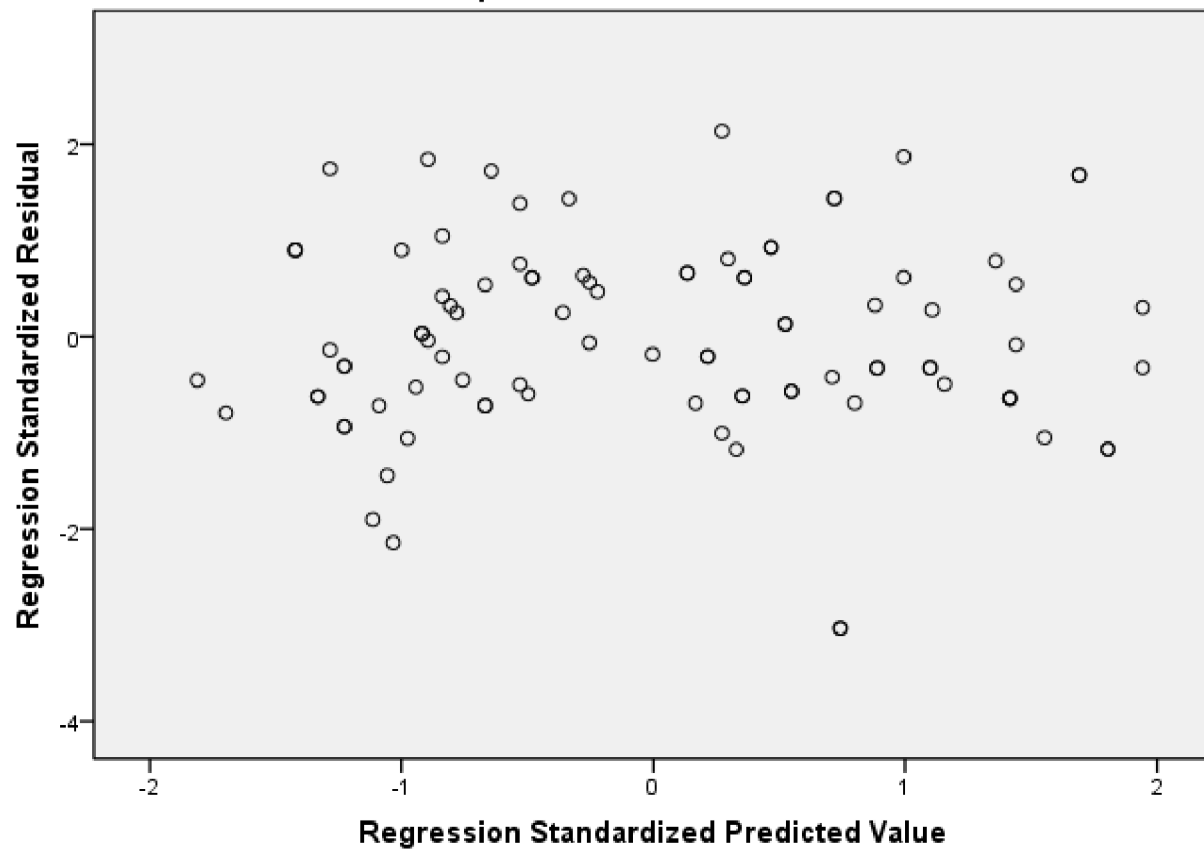
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Scatterplot

Dependent Variable: Y



T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
X1	94	14,24	5,401	,557
X2	94	14,46	4,992	,515
Y	94	14,31	4,995	,515

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
X1	25,568	93	,000	14,245	13,14	15,35
X2	28,080	93	,000	14,457	13,44	15,48
Y	27,775	93	,000	14,309	13,29	15,33

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		94	94	94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	14,24	14,46	14,31
	Std. Deviation	5,401	4,992	4,995
Most Extreme Differences	Absolute	,141	,102	,087
	Positive	,141	,102	,087
	Negative	-,089	-,065	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		1,366	,989	,839
Asymp. Sig. (2-tailed)		,148	,281	,482

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI GLETJER

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,453	,531		2,735	,008
	X1	,015	,068	,048	,219	,827
	X2	,059	,186	,129	,315	,753

a. Dependent Variable: Y

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.1670	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.1670	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115

55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.740
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.1670	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.990	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

Tabel Uji t

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.074
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.013
47	1.678	2.012
48	1.677	2.011
49	1.677	2.010
50	1.676	2.009

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.994
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984