

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP)

BARABAI

I. Petunjuk Pengisian

1. Mohon berikan jawaban dari masing-masing pilihan yang tersedia dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban.
2. Pilihan hendaknya seobjektif mungkin, karena kuesioner ini dapat digunakan secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, untuk itu harap diteliti kembali apakah semua pertanyaan telah terjawab.

II. Identitas Responden

NOMOR :

UMUR :

JENIS KELAMIN : Pria Wanita

PENDIDIKAN : Tamat SLTA

Tamat D3

Tamat S1

Lain-lain

III. Kriteria Penilaian

STS : Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

TS : Tidak Setuju diberi skor 2

N : Netral diberi skor 3

S : Setuju diberi skor 4

SS : Sangat Setuju diberi skor 5

IV. Pertanyaan atau Pernyataan Penelitian

KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai selalu berpenampilan menarik.					
2	Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai memiliki keterampilan dalam mengerjakan tugasnya.					
3	Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai cepat dalam menanggapi keluhan dari konsumen.					
4	Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai dapat memastikan bahwa setiap kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.					
5	Pegawai <i>Customer Service</i> di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai selalu ramah dalam melayani nasabah.					

LOYALITAS NASABAH

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya melakukan transaksi setiap bulan di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai					
2	Saya menyarankan kepada orang lain untuk bertransaksi di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai.					
3	Saya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai secara terus menerus.					
4	Saya menginformasikan kepada orang lain bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai memberikan beragam keuntungan dan kemudahan bertransaksi.					
5	Saya menerima kebijakan yang berlaku di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai.					

Terima kasih Atas Partisipasi Bapak / Ibu / Saudara

Lampiran II Jawaban Responden

TABULASI DATA HASIL JAWABAN RESPONDEN

No	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Efektivitas Customer Service						Loyalitas Nasabah					
				X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Jml	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Jml
1	32	Pria	Tamat SLTA	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	5	24
2	41	Pria	Tamat S1	4	3	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17
3	34	Wanita	Tamat D3	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
4	29	Pria	Tamat SD	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	3	17
5	40	Wanita	Tamat SLTA	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23
6	43	Pria	Tamat S1	3	3	4	3	3	16	3	3	3	4	3	16
7	36	Wanita	Tamat SLTA	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	41	Wanita	Tamat SD	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
9	28	Wanita	Tamat D3	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	4	23
10	45	Pria	Tamat SLTP	5	3	5	2	5	20	5	4	5	4	5	23
11	42	Pria	Tamat SLTA	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23
12	36	Pria	Tamat D3	2	1	2	1	1	7	1	2	1	2	1	7
13	48	Wanita	Tamat S1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
14	29	Pria	Tamat SD	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9
15	43	Wanita	Tamat S1	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12
16	33	Wanita	Tamat D3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
17	27	Pria	Tamat SLTP	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
18	38	Wanita	Tamat S1	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
19	44	Pria	Tamat D3	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
20	28	Pria	Tamat SLTA	3	5	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
21	47	Wanita	Tamat S1	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19
22	30	Pria	Tamat D3	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
23	45	Wanita	Tamat SLTA	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
24	40	Pria	Tamat S1	4	5	5	5	4	23	4	4	2	3	4	17
25	29	Pria	Tamat D3	5	4	5	5	3	22	5	4	5	3	5	22
26	38	Wanita	Tamat SLTA	2	3	2	2	1	10	1	2	2	3	2	10

27	46	Wanita	Tamat S1	3	4	5	3	4	19	3	4	4	4	4	19
28	29	Wanita	Tamat D3	4	5	3	5	5	22	5	5	3	4	5	22
29	45	Pria	Tamat S1	3	3	4	3	3	16	4	4	5	4	4	21
30	20	Pria	Tamat SLTA	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	34	Wanita	Tamat D3	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19
32	47	Pria	Tamat SLTA	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12
33	50	Wanita	Tamat S1	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	3	22
34	38	Pria	Tamat S1	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
35	42	Pria	Tamat SLTA	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24
36	48	Wanita	Tamat D3	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	5	24
37	52	Wanita	Tamat SD	3	5	3	4	3	18	3	3	3	4	3	16
38	37	Wanita	Tamat SLTP	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18
39	35	Wanita	Tamat D3	5	5	5	5	5	25	5	3	4	3	4	19
40	49	Pria	Tamat S1	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22
41	42	Wanita	Tamat S1	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21
42	33	Wanita	Tamat SLTA	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
43	38	Pria	Tamat D3	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	4	22
44	40	Pria	Tamat SLTA	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
45	55	Wanita	Tamat S1	5	4	5	3	3	20	5	5	5	5	5	25
46	36	Wanita	Tamat D3	3	5	3	4	3	18	4	4	5	5	4	22
47	48	Wanita	Tamat SLTA	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22
48	43	Wanita	Tamat SLTA	3	3	4	3	5	18	5	5	5	4	5	24
49	56	Pria	Tamat S1	5	4	3	5	4	21	4	3	5	4	4	20
50	35	Pria	Tamat D3	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	4	18
51	42	Pria	Tamat SLTA	5	5	4	5	3	22	5	4	5	3	5	22
52	39	Wanita	Tamat SLTA	2	1	2	2	2	9	4	3	4	3	4	18
53	46	Wanita	Tamat D3	3	4	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17
54	36	Wanita	Tamat SLTA	5	5	4	3	5	22	5	4	5	4	4	22
55	43	Pria	Tamat SLTP	2	3	5	4	3	17	3	2	2	3	2	12
56	58	Pria	Tamat SLTP	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19

57	30	Pria	Tamat D3	4	5	4	3	4	20	5	4	5	5	4	23
58	39	Pria	Tamat SLTA	3	2	4	2	3	14	3	4	3	3	3	16
59	41	Pria	Tamat SLTP	3	4	4	3	5	19	3	4	3	5	3	18
60	38	Wanita	Tamat SLTA	1	2	3	1	2	9	1	2	2	2	1	8
61	42	Wanita	Tamat D3	4	4	3	4	5	20	4	3	4	5	4	20
62	57	Wanita	Tamat S1	4	3	4	4	2	17	5	4	5	5	5	24
63	46	Wanita	Tamat SLTA	5	4	4	3	4	20	5	4	5	5	5	24
64	59	Pria	Tamat SD	3	1	2	3	1	10	2	2	1	1	1	7
65	36	Pria	Tamat S1	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
66	31	Pria	Tamat S2	3	2	1	3	2	11	1	2	3	2	2	10
67	47	Pria	Tamat SLTA	2	1	2	2	1	8	2	1	2	1	2	8
68	40	Pria	Tamat S1	3	2	3	3	2	13	2	2	3	2	3	12
69	55	Pria	Tamat D3	2	1	4	2	1	10	2	1	1	2	1	7
70	32	Pria	Tamat S1	1	2	1	1	2	7	1	2	2	2	2	9
71	45	Pria	Tamat SLTA	5	5	4	5	5	24	5	3	5	4	5	22
72	54	Pria	Tamat SLTP	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24
73	45	Pria	Tamat S1	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19
74	30	Pria	Tamat SLTA	2	1	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6
75	49	Pria	Tamat S2	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	14
76	58	Pria	Tamat S1	4	2	4	5	4	19	5	4	3	4	3	19
77	32	Pria	Tamat SLTA	4	4	2	4	4	18	4	4	2	4	4	18
78	45	Pria	Tamat S1	5	5	5	5	4	24	5	4	5	5	5	24
79	38	Pria	Tamat S1	5	5	4	4	4	22	5	5	5	4	5	24
80	55	Pria	Tamat D3	3	5	5	4	5	22	5	4	5	5	3	22
81	44	Wanita	Tamat S1	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16
82	36	Pria	Tamat SLTA	4	5	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22
83	34	Wanita	Tamat S1	4	3	4	2	3	16	4	4	4	3	4	19
84	46	Pria	Tamat S1	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	5	23
85	34	Wanita	Tamat S1	4	5	4	2	5	20	5	5	4	5	5	24
86	37	Pria	Tamat SLTA	5	4	4	5	4	22	4	5	5	4	5	23

87	58	Pria	Tamat S1	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	1	6
88	42	Wanita	Tamat SLTP	4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	4	19
89	33	Wanita	Tamat S1	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	4	19
90	31	Wanita	Tamat SLTA	2	3	2	4	3	14	3	2	4	3	2	14
91	40	Pria	Tamat S1	5	4	5	4	4	22	3	4	4	3	2	16
92	44	Pria	Tamat SLTP	4	3	5	5	3	20	4	3	4	3	5	19
93	53	Wanita	Tamat S1	4	3	3	4	5	19	5	4	5	5	5	24
94	38	Wanita	Tamat S1	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25
95	40	Pria	Tamat SLTA	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
96	44	Wanita	Tamat S1	4	2	2	3	4	15	4	5	4	5	5	23
97	36	Wanita	Tamat D3	4	5	3	4	5	21	5	5	5	5	5	25
98	51	Wanita	Tamat SLTP	5	5	5	5	3	23	3	5	5	3	5	21
99	42	Wanita	Tamat SLTA	3	4	5	3	4	19	3	4	4	5	4	20

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2022

Lampiran III Dokumentasi pelaksanaan riset



Dokumentasi bersama *customer service*



Dokumentasi bersama nasabah Bank



Dokumentasi bersama pimpinan Bank

Lampiran IV Hasil uji SPSS

Frequency Table

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	28	28.3	28.3	28.3
Valid Setuju	32	32.3	32.3	60.6
Valid Netral	24	24.2	24.2	84.8
Valid Tidak setuju	12	12.1	12.1	97.0
Valid Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	31	31.3	31.3	31.3
Valid Setuju	29	29.3	29.3	60.6
Valid Netral	24	24.2	24.2	84.8
Valid Tidak setuju	8	8.1	8.1	92.9
Valid Sangat tidak setuju	7	7.1	7.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	27	27.3	27.3	27.3
Setuju	37	37.4	37.4	64.6
Netral	20	20.2	20.2	84.8
Tidak setuju	12	12.1	12.1	97.0
Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	24	24.2	24.2	24.2
Setuju	33	33.3	33.3	57.6
Netral	25	25.3	25.3	82.8
Tidak setuju	13	13.1	13.1	96.0
Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	30	30.3	30.3	30.3
Setuju	28	28.3	28.3	58.6
Netral	27	27.3	27.3	85.9
Tidak setuju	7	7.1	7.1	92.9
Sangat tidak setuju	7	7.1	7.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	36	36.4	36.4	36.4
Setuju	27	27.3	27.3	63.6
Netral	23	23.2	23.2	86.9
Tidak setuju	7	7.1	7.1	93.9
Sangat tidak setuju	6	6.1	6.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat setuju	22	22.2	22.2	22.2

Setuju	40	40.4	40.4	62.6
Netral	21	21.2	21.2	83.8
Tidak setuju	13	13.1	13.1	97.0
Sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	33	33.3	33.3	33.3
Setuju	35	35.4	35.4	68.7
Netral	16	16.2	16.2	84.8
Tidak setuju	9	9.1	9.1	93.9
Sangat tidak setuju	6	6.1	6.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	32	32.3	32.3	32.3
Setuju	31	31.3	31.3	63.6
Netral	25	25.3	25.3	88.9
Tidak setuju	7	7.1	7.1	96.0
Sangat tidak setuju	4	4.0	4.0	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat setuju	31	31.3	31.3	31.3
Setuju	37	37.4	37.4	68.7
Netral	15	15.2	15.2	83.8
Tidak setuju	10	10.1	10.1	93.9
Sangat tidak setuju	6	6.1	6.1	100.0
Total	99	100.0	100.0	

Reliability

Customer Service (X)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
	Valid	99	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3.71	1.100	99
X2	3.70	1.199	99
X3	3.74	1.084	99

X4	3.61	1.114	99
X5	3.68	1.185	99

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	14.72	14.940	.792	.864
X2	14.73	14.364	.779	.866
X3	14.69	15.891	.673	.889
X4	14.82	15.232	.737	.876
X5	14.75	14.680	.748	.873

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.42	22.879	4.783	5

Reliability

Loyalitas Nasabah (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3.81	1.184	99
Y2	3.66	1.061	99
Y3	3.81	1.175	99

Y4	3.81	1.094	99
Y5	3.78	1.174	99

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	15.05	16.538	.843	.924
Y2	15.20	17.571	.828	.927
Y3	15.05	16.640	.839	.924
Y4	15.05	17.620	.789	.933
Y5	15.08	16.300	.884	.916

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.86	26.061	5.105	5

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Customer Service ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873 ^a	.762	.760	2.503	1.952

a. Predictors: (Constant), Customer Service

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1946.170	1	1946.170	310.568	.000 ^b
	Residual	607.850	97	6.266		
	Total	2554.020	98			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

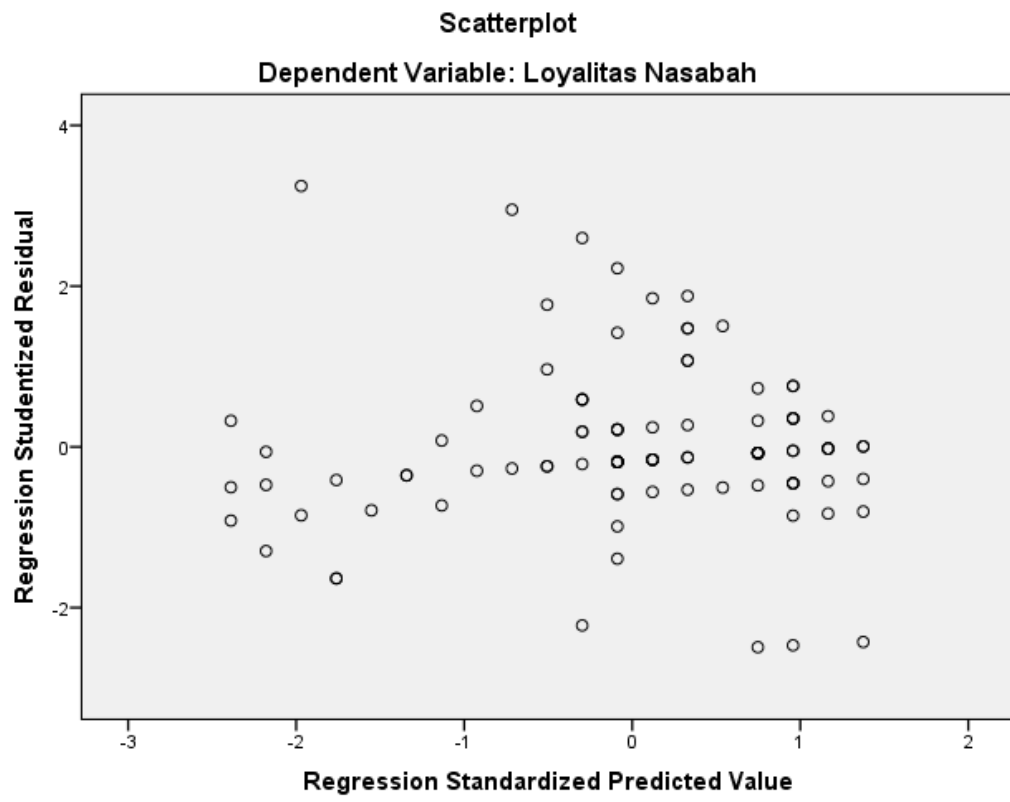
b. Predictors: (Constant), Customer Service

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.694	1.006		1.683	.095	
	Customer Service	.932	.053	.873	17.623	.000	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Charts



RIWAYAT HIDUP

1. Nama lengkap : Hayatun Nufus
2. Tempat dan tanggal lahir : Ambitu, 06 Juli 2000
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Rangas Rt/Rw 007/003 Desa Rangas,
Kecamatan Batang Alai Selatan
7. Pendidikan :
SD : SDN 2 Rangas
SMP : MTsN 2 Batang Alai Selatan
SMA : MA Negeri 3 Hulu Sungai Tengah
8. Orang tua :
Nama Ayah : Hadri
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : Rangas Rt/Rw 007/003 Desa Rangas,
Kecamatan Batang Alai Selatan

Nama Ibu : Sumiati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Rangas Rt/Rw 007/003 Desa Rangas,
Kecamatan Batang Alai Selatan
9. Jumlah saudara : Anak tunggal
10. Pengalaman organisasi : -

Banjarmasin, Januari 2023

Peneliti

Hayatun Nufus



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

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

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 1251/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2022

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

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Muhammad Noval, SEI., M.Si

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, 18 Maret 2022

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



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

Tembusan :

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



**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, 11 April 2022

Nomor : B-0384/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/04/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Hayatun Nufus / 180105020394
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama / NIM : Hayatun Nufus / 180105020394
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas
Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor
Cabang Pembantu (KCP) Barabai

pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 26/07/2022
Waktu : 09.00 - 09.45
Tempat/Media : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Muhammad Noval, SEI, M.Si.
Penguji Eksternal : Dra. Naimah, M.H.
Notulis : Ahmad Fuadi, S.Pd

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Ketua Biro Skripsi

H. Badrian, M.Ag.

Tembusan:

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

-Arsip

Catatan:

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



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 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-0640/Un.14/III.5/PP.00.9/07/2022

Ketua Biro Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 26/07/2022
Waktu : 09.00 - 09.45
Tempat : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Muhammad Noval, SEI, M.Si.
Penguji Eksternal : Dra. Naimah, M.H.
Notulis : Ahmad Fuadi, S.Pd

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Juli 2022

Ketua Biro Skripsi



H. Badrian, M.Ag.
19730717 199703 1 002



**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: feb@mail@uin-antasari.ac.id / website: www.feb.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-3747/Un.14/III.5/TL.00/09/2022

21 September 2022

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama	: Hayatun Nufus
NIM	: 180105020394
Tempat Tanggal Lahir	: Ambitu, 06 Juli 2000
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Rangas RT. 007 RW. 003 Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah
Waktu Riset	: 21 September s.d 21 November 2022

Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai (sebagaimana proposal terlampir).

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

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

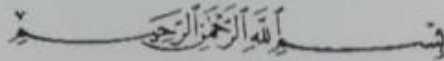
A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak

No. : 18 /BMI-BRB/ 2022
Hal : Surat Balasan Permohonan Riset



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 : Hayatun Nufus

NIM : 180105020394

Maka bersama ini kami sampaikan persetujuan kepada mahasiswa ybs telah selesai melakukan Riset dalam rangka mengumpulkan data untuk keperluan skripsi dengan judul **"EFEKTIFITAS CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG DI BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) BARABAI "**

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

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Barabai

A handwritten signature in blue ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'PT. BANK MUAMALAT INDONESIA' and 'KCP BARABAI'.

Rinta Riani Utami
Sub Branch Manager



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi. : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

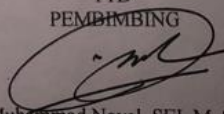
1. Cara mengukur :
 - Efektivitas pelayanan cs?
 - Loyalitas nasabah penabung?
2. Penelitian keahulu
 - SOP
 - Rm.
3. Nasabah minimal 30
4. Alasan memilih BNI
alasan memilih BNI Barabai? ↳ Data cari

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Senin, 1 Agustus 2022
TTD

PEMBIMBING


Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M, Si

CATATAN PEMBIMBING

- Perbaiki kata pengantar
- tambahkan teori-teori terkait efektivitas
- tambahkan uji-uji asumsi klasik dalam teknik analisis
- buat rancangan kuesioner berdasarkan teori yang dipakai.

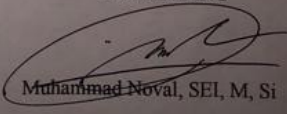
Catatan:

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

26 September 2022

TTD

PEMBIMBING


Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M, Si

CATATAN PEMBIMBING

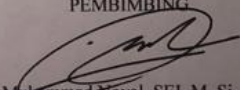
- Pelajari semua isi: Bab
- perbaiki kesimpulan
- Referensi sesuai pedoman, jumlah minimal
- minimal Referensi asing 3

Catatan:

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

21 Oktober 2022
TTD

PEMBIMBING


Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M, Si

CATATAN PEMBIMBING

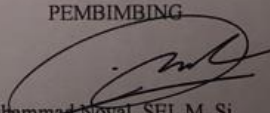
- Perbaiki judul Bab 1
- Perbaiki isi kesimpulan.

Catatan:

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

Selasa, 22 November 2022

TTD
PEMBIMBING


Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

- Perbanyak referensi uji multikolinieritas
- Dan perbaiki isi di uji multikolinieritas
- Hasil koefisien korelasi tidak normal maka tidak dapat dilanjutkan penelitian. perbaiki dg uji normalitas sebelumnya.
- Kesimpulan diperbaiki hubungkan dg uji Hipotesis-test.

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

23 November 2022

TTD

PEMBIMBING

Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

- Tambahkan hipotesis
- Perbaiki daftar isi (halamannya)
- Pelajari interpretasi dari hasil penelitian

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Jum'at, 2 Desember 2022

TTD

PEMBIMBING

Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai
Pembimbing : Muhammad Noval, SEI, M.Si

CATATAN PEMBIMBING

~~_____~~ Lengkapi lampiran di awal dan akhir

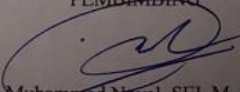
Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

07 desember 2022

TTD

PEMBIMBING


Muhammad Noval, SEI, M, Si



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

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-5322/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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

Nama : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Semester/Jurusan : IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023

Telah memperoleh 73 Satuan Kredit Kegiatan ekstra Kurikuler (SKK).

Demikian keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Desember 2022

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Zaki Mubarak



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
e-mail: mikwafebi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: B- 2740 /Un.14/III.5/PP.01.1/07/2022

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

Nama : HAYATUN NUFUS
NIM : 180105020394
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

Telah **LULUS** dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir :
78.00 (B+), bobot: 3,5 (LULUS).

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 Juli 2022

Dekan,



Sukarni



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

Sertifikat

Nomor : B-5396/Un.14/III.5/PP.01.1/12/2022

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

Hayatun Nufus
NIM: 180105020394

Tempat Tanggal Lahir : Ambitu, 06 Juli 2000
Jurusan Perbankan Syariah

Telah mengikuti
Tes Hapalan Juz'amma
Yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin dengan Predikat:

65 / CUKUP

Banjarmasin, 28 Desember 2022



Dekan,

Sukarni



**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 : B - 5417/Un. 14/III.5/PP.00.9/12/2022

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 : Hayatun Nufus
NIM : 180105020394
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Customer Service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) 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, 29 Desember 2022
Dekan



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19630417 199102 1 001