

LAMPIRAN

A. KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner Penelitian

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* (SST) DAN KUALITAS
PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BANJARMASIN**

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Saya ucapkan terima kasih sebelumnya karena Bapak/Ibu/Sdr telah bersedia berpartisipasi dalam memperlancar penelitian saya. Adapun penelitian ini dilakukan dalam rangka penulisan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Saya menjamin kerahasiaan anda sebagai kode etik penelitian.

Hormat saya,

Rahmi Safitri

Identitas Responden

1. Nama Responden :

2. Jenis Kelamin :

- a. Perempuan
- b. Laki – laki

3. Usia :

- a. 15 – 24 tahun
- b. 25 – 39 tahun
- c. 40 – 54 tahun
- d. 55 tahun keatas

4. Pendidikan Terakhir :

- a. SD/MI/Sederajat
- b. SMP/MTS/Sederajat
- c. SMA/MA/Sederajat
- d. S1
- e. S2
- f. S3

Petunjuk Pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberi tanda check list (✓) pada kolom lembar berikut, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban, yaitu :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Kurang Setuju (KS) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

No	Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		1	2	3	4	5
Self Service Technology						
	Functionality					
	<ul style="list-style-type: none">Saya merasa penggunaan perangkat Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dapat dioperasikan dengan mudah oleh nasabah.					

	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa penggunaan perangkat Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dapat diselesaikan dalam waktu singkat. 					
	Enjoyment					
	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa senang menggunakan fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking dalam bertransaksi. 					
	Security/Privacy					
	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking. 					
	Disign					
	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memiliki tampilan yang menarik. 					
	Convenience					
	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memberikan kemudahan dan kenyamanan. 					
	Customization					
	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking sesuai dengan keinginan nasabah. 					
	Assurance					

	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa fasilitas Self Service Technology dalam bentuk teknologi perbankan seperti ATM, mobile banking dan internet banking memberikan rasa aman nasabah. 					
Kualitas Pelayanan Islami						
	Bukti fisik (Tangible)					
	<ul style="list-style-type: none"> Bank BSI memiliki ruang kantor yang bersih dan rapi. 					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan menggunakan bahasa dan sikap yang sopan dalam melayani nasabah. 					
	Keandalan (Reliability)					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah. 					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan. 					
	Daya Tanggap (Responsiveness)					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan memberikan pelayanan secara akurat/jelas kepada nasabah. 					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan tanggap saat memenuhi kebutuhan nasabah 					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan sedia membantu nasabah saat mengalami kesulitan. 					
	Jaminan (Assurance)					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan mempunyai pengetahuan yang baik terhadap produk dan jenis layanan. 					
	<ul style="list-style-type: none"> Karyawan teliti dalam melayani nasabah sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi. 					
	<ul style="list-style-type: none"> Nasabah merasa aman saat bertransaksi dengan bank BSI 					
	Empati (Empathy)					

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karyawan sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian. 					
Kepatuhan Syariah (Compliance)						
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariat Islam 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terdapat layanan untuk meningkatkan ibadah seperti ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah) 					
Kepuasan Nasabah						
Kesesuaian harapan						
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fasilitas yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan. 					
Minat berkunjung kembali						
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas layanan baik. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berminat untuk berkunjung kembali karena puas menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan. 					
Kesediaan merekomendasikan						
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena mudah dalam bertransaksi. 					
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan kerana layanan yang diberikan memuaskan. 					

JAWABAN RESPONDEN

1. Self Service Technology (X1)

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	8	8.0	8.0	9.0
	setuju	63	63.0	63.0	72.0
	sangat setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	7	7.0	7.0	8.0
	setuju	48	48.0	48.0	56.0
	sangat setuju	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	kurang setuju	7	7.0	7.0	9.0
	setuju	69	69.0	69.0	78.0
	sangat setuju	22	22.0	22.0	100.0

Total	100	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

ITEM 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
kurang setuju	11	11.0	11.0	13.0
setuju	51	51.0	51.0	64.0
sangat setuju	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
kurang setuju	11	11.0	11.0	14.0
setuju	59	59.0	59.0	73.0
sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ITEM 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	5	5.0	5.0	5.0
kurang setuju	5	5.0	5.0	10.0
setuju	51	51.0	51.0	61.0
sangat setuju	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

ITEM 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0

	kurang setuju	15	15.0	15.0	16.0
	setuju	57	57.0	57.0	73.0
	sangat setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	kurang setuju	11	11.0	11.0	14.0
	setuju	62	62.0	62.0	76.0
	sangat setuju	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Kualitas Pelayanan Islami

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	4	4.0	4.0	5.0
	setuju	62	62.0	62.0	67.0
	sangat setuju	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	3	3.0	3.0	4.0
	setuju	76	76.0	76.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	kurang setuju	14	14.0	14.0	16.0
	setuju	46	46.0	46.0	62.0
	sangat setuju	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	13	13.0	13.0	14.0
	setuju	56	56.0	56.0	70.0
	sangat setuju	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	10	10.0	10.0	11.0
	setuju	61	61.0	61.0	72.0
	sangat setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	5	5.0	5.0	6.0
	setuju	62	62.0	62.0	68.0

	sangat setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	20	20.0	20.0	21.0
	setuju	58	58.0	58.0	79.0
	sangat setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	7	7.0	7.0	8.0
	setuju	72	72.0	72.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	kurang setuju	30	30.0	30.0	34.0
	setuju	40	40.0	40.0	74.0
	sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0

	kurang setuju	6	6.0	6.0	8.0
	setuju	76	76.0	76.0	84.0
	sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	15	15.0	15.0	16.0
	setuju	64	64.0	64.0	80.0
	sangat setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	tidak setuju	7	7.0	7.0	10.0
	kurang setuju	26	26.0	26.0	36.0
	setuju	36	36.0	36.0	72.0
	sangat setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Kepuasan Nasabah

ITEM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	kurang setuju	17	17.0	17.0	19.0
	setuju	46	46.0	46.0	65.0

	sangat setuju	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	kurang setuju	14	14.0	14.0	17.0
	setuju	58	58.0	58.0	75.0
	sangat setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	15	15.0	15.0	16.0
	setuju	63	63.0	63.0	79.0
	sangat setuju	21	21.0	21.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	kurang setuju	17	17.0	17.0	18.0
	setuju	50	50.0	50.0	68.0
	sangat setuju	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0

	kurang setuju	20	20.0	20.0	22.0
	setuju	59	59.0	59.0	81.0
	sangat setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	4.0	4.0	4.0
	kurang setuju	14	14.0	14.0	18.0
	setuju	66	66.0	66.0	84.0
	sangat setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	kurang setuju	16	16.0	16.0	18.0
	setuju	56	56.0	56.0	74.0
	sangat setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ITEM 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	2.0	2.0	2.0
	kurang setuju	21	21.0	21.0	23.0
	setuju	60	60.0	60.0	83.0
	sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

B. HASIL UJI SPSS

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

1. Uji Validitas

Self Service Technology (X1)

Correlations

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	JUM LAH
ITEM 1	Pearson Correlation	1	.245*	.552**	.678**	.476**	.490**	.570**	.550**	.75**
	Sig. (2-tailed)		.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 2	Pearson Correlation	.245*	1	.438**	.401**	.492**	.633**	.399**	.461**	.68**
	Sig. (2-tailed)	.014		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 3	Pearson Correlation	.552**	.438**	1	.486**	.523**	.512**	.546**	.569**	.75**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 4	Pearson Correlation	.678**	.401**	.486**	1	.440**	.478**	.627**	.629**	.78**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 5	Pearson Correlation	.476**	.492**	.523**	.440**	1	.535**	.554**	.530**	.75**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 6	Pearson Correlation	.490**	.633**	.512**	.478**	.535**	1	.520**	.506**	.78**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 7	Pearson Correlation	.570**	.399**	.546**	.627**	.554**	.520**	1	.509**	.78**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
ITEM 8	Pearson Correlation	.550**	.461**	.569**	.629**	.530**	.506**	.509**	1	.78**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	.745**	.676**	.753**	.783**	.754**	.781**	.779**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Kualitas Pelayanan Islami (X2)

Correlations

		X201	X202	X203	X204	X205	X206	X207	X208	X209	X210	X211	X212	TOTAL
X201	Pearson Correlation	1	.379**	.313**	.488**	.403**	.446**	.392**	.443**	.292**	.487**	.447**	.213*	.635**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.033	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X202	Pearson Correlation	.379**	1	.295**	.383**	.499**	.350**	.424**	.565**	.474**	.447**	.372**	.278**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X203	Pearson Correlation	.313**	.295**	1	.400**	.655**	.363**	.422**	.460**	.356**	.412**	.308**	.329**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.002	.003		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X204	Pearson Correlation	.488**	.383**	.400**	1	.443**	.311**	.494**	.448**	.281**	.415**	.373**	.192	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.005	.000	.000	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X205	Pearson Correlation	.403**	.499**	.655**	.443**	1	.378**	.526**	.620**	.434**	.498**	.320**	.426**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X206	Pearson Correlation	.446**	.350**	.363**	.311**	.378**	1	.259**	.536**	.343**	.514**	.279**	.220*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000		.009	.000	.000	.000	.005	.028	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X207	Pearson Correlation	.392**	.424**	.422**	.494**	.526**	.259**	1	.413**	.477**	.440**	.455**	.347**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.009		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X208	Pearson Correlation	.443**	.565**	.460**	.448**	.620**	.536**	.413**	1	.334**	.516**	.343**	.274**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X209	Pearson Correlation	.292**	.474**	.356**	.281**	.434**	.343**	.477**	.334**	1	.409**	.293**	.541**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.001		.000	.003	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X210	Pearson Correlation	.487**	.447**	.412**	.415**	.498**	.514**	.440**	.516**	.409**	1	.378**	.238*	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.017	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X211	Pearson Correlation	.447**	.372**	.308**	.373**	.320**	.279**	.455**	.343**	.293**	.378**	1	.339**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.001	.005	.000	.000	.003	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X212	Pearson Correlation	.213*	.278**	.329**	.192	.426**	.220*	.347**	.274**	.541**	.238*	.339**	1	.612**
	Sig. (2-tailed)	.033	.005	.001	.055	.000	.028	.000	.006	.000	.017	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.635**	.656**	.673**	.637**	.772**	.600**	.708**	.713**	.688**	.691**	.606**	.612**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	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).

Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.466**	.529**	.681**	.551**	.580**	.581**	.568**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.466**	1	.529**	.458**	.601**	.609**	.512**	.488**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.529**	.529**	1	.453**	.584**	.592**	.489**	.502**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.681**	.458**	.453**	1	.503**	.574**	.579**	.581**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.551**	.601**	.584**	.503**	1	.578**	.587**	.621**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.580**	.609**	.592**	.574**	.578**	1	.596**	.649**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	.581**	.512**	.489**	.579**	.587**	.596**	1	.558**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearson Correlation	.568**	.488**	.502**	.581**	.621**	.649**	.558**	1	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.799**	.745**	.739**	.776**	.800**	.824**	.785**	.791**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

2. Uji Reliabilitas

Self Service Technology (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	8

Kualitas Pelayanan Islami (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	12

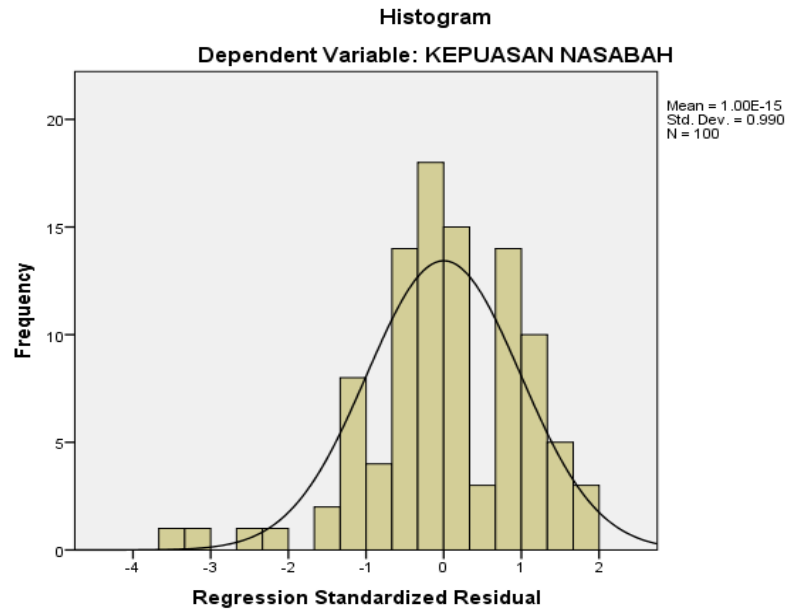
Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

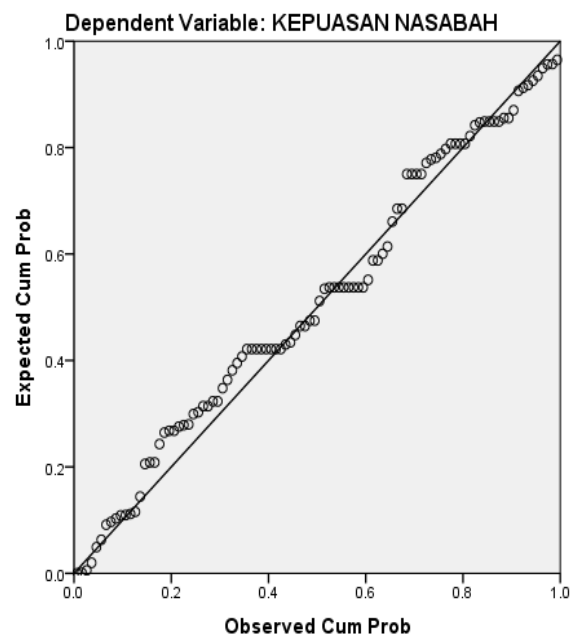
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	8

3. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13301214
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.062
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

b. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.188	2.141		1.956	.053		
	SST	.077	.064	.118	1.216	.227	.662	1.510
	KUALITAS PELAYANAN ISLAMI	.220	.038	.557	5.767	.000	.662	1.510

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.237	1.776		1.822	.071
	SST	.102	.070	.222	1.450	.150
	KUALITAS LAYANAN ISLAMI	-.093	.054	-.263	-1.717	.089

a. Dependent Variable: RES2

d. Uji Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.437	.426	1.67205

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami, SST

e. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.813	2	105.407	37.703	.000 ^b
	Residual	271.187	97	2.796		
	Total	482.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Islami, SST

2) Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.815	3.112		2.190	.031
SST	.333	.088	.336	3.793	.000
Kualitas Pelayanan Islami	.302	.063	.424	4.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

f. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.815	3.112		2.190	.031
SST	.333	.088	.336	3.793	.000
Kualitas Pelayanan Islami	.302	.063	.424	4.788	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan



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 : 1249/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2022

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

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.

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



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, 07 September 2022

Nomor : B-1056/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/09/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Rahmi Safitri / 180105020346
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 : Rahmi Safitri / 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 09 September 2022
Waktu : 08.15 - 09.00
Tempat : Ruang Munaqasyah 2

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
Penguji (Eksternal) : Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulis : M. Yulian Ma'mun, Lc.,M.M

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-1084/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

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

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 09 September 2022
Waktu : 08.15 - 09.00
Tempat : Ruang Munaqasyah 2

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
Penguji Eksternal : Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulis : M. Yulian Ma'mun, Lc.,M.M

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 September 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; 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: fab@uin-antasari.ac.id website: www.fabi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nomor : 4970/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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	: Rahmi Safitri
NIM	: 180105020346
Program Studi	: S.1 / Perbankan Syariah
Judul Terdahulu	: Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin
Judul Baru	: Pengaruh Self Service Technology dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.

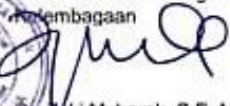
Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 08 Desember 2022

an, Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan




M. Faki Mubarak, S.E., M.Si
NIP. 19771031 200212 1 002

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II;
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 Banjarmasin 70235
e-mail: mikwafebi@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-4320/Un.14/III.5/TL.00/11/2022

14 November 2022

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Banjarbaru A. Yani

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	: Rahmi Safitri
NIM	: 180105020346
Tempat Tanggal Lahir	: Banjar, 01 Januari 2000
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Martapura Lama KM. 8 RT. 12 Komp. Berkat Ilahi No. 3 Kab. Banjar
Waktu Riset	: 11 November s.d 12 Desember 2022

Judul Skripsi : **Pengaruh *Self Service Technology* (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarbaru** (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

SURAT KETERANGAN

No. 02/455-3/9120

PT Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani yang berkedudukan di Jalan A Yani No 33, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin
Judul Riset : Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarbaru

Telah melaksanakan Riset di PT Bank Syariah Indonesia – Regional Office 9 Banjarmasin, KCP Banjarbaru A Yani pada periode 11 November 2022 s.d. 24 November 2022

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 24 November 2022
PT BANK SYARIAH INDONESIA
KCP BANJARBARU A YANI


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Banjarbaru A Yani

Murja Rusyadi
BOSM



**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 / febui.antasari@gmail.com website febui.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan
Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia
(BSI) KCP Banjarbaru
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

- Minta surat izin riset penelitian
- Ketikan 2 spasi
- Membuat kuesioner penelitian

Senin, 24 Oktober 2022
TTD Pembimbing


Drs. Nispan Rahmi, M.Ag



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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

① Kegunaan prakti & pentingnya → manfaat teknis : baik & pilih salah satunya. d. masalah dan manfaat & bentuk atau prakti.

② Prakti → perusahaan → BSI.
Kerangka teori : - Buat garis ⁱⁱ terhubung & terputus.
Bjrn. 27/10/22
[Signature]

Kamis, 27 Oktober 2022
TTD Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

Catatan:

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



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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarmasin
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

- konsultasi yg. Kuesioner (angket)
- Perubahan judul terkait lokasi penelitian dikonsultasikan ke biro.

Selasa, 15 November 2022
TTD Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag



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 : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

- Seharusnya skripsi ini pakai halaman! Susah melihatnya! Beri hal.
- L.B.M. terlebi panjang! Rumus L.B.M. Sep+ Piramide terbalik: 
- Def. operasional diperbaiki, ~~SST~~ ~~BSI~~ belan. Praktis. mngk terlewat di footnote!
- Pd bab III: A. Jenis & Pendekatan Penelitian. Pendekatan apa?
→ literat boleh Pedoman Penelitian

Bjn, 21 Desember 2022
TTD Pembimbing


Drs. Nispan Rahmi, M.Ag



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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

- 1) Perbaiki Jdl pd. bab II & Bab III.
- 2) Kesimpulan ditipu ulang lagi urutannya. Kes. no. 1 menulis nomor no. 2, begitu seterusnya.
- 3) Dlm. kes: tampilan angka? yg tdk t-kapas pd. bab 3 dan 4!
- 4) Lengkap y lainnya & persyaratannya! Tjrn 26 Des. 2022.

....., Desember 2022
TTD Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag



**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.unantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan
Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia
(BSI) KCP Banjarbaru
Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

CATATAN PEMBIMBING

Setelah ditelaah koneksi & per-
baikan seperlunya, skripsi ini bisa
saja diajukan untuk diajukan di dlm Tim
Penguji skripsi Febi UIN Antasari.

Bjm 27 Des. 2022

..... Desember 2022

TTD Pembimbing

Drs. Nispan Rahmi, M.Ag



**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 - 5422/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 : Rahmi Safitri
NIM : 180105020346
Program Studi : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Self Service Technology (SST) dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmi Safitri

Tempat, Tanggal Lahir : Banjar, 1 Januari 2000

Agama : Islam

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jl. Martapura Lama Km.8 Rt.12 Komplek Berkat
Ilahi No.3

Pendidikan :

- a. Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Sungai Lulut tahun (2011/2012)
- b. Madrasah Tsanawiyah Raudhatussuyubban tahun (2014/2015)
- c. Madrasah Aliyah Raudhatussuyubban tahun (2017/2018)
- d. S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Pengalaman Organisasi :

- a. KOPMA UIN Antasari Banjarmasin tahun 2018

Orang Tua

Ayah : Sudarno (Alm)

Ibu : Normas

Jumlah Saudara : Anak kedua dari tiga (3) bersaudara