

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

KATA PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN

Responden yang Terhormat,

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Syariah dan ekonomi Islam Jurusan Prrbankan Syariah, saya meminta kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) sejenak meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin**”. Besar harapan saya bahwa Bapak/ Ibu/ Saudara (i) bersedia untuk memberikan tanggapan pernyataan dalam kuesioner dengan sebenar-benarnya. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis dan disajikan dalam bentuk keseluruhan (bukan individual). Jawaban yang diberikan tidak akan dinilai benar salahnya, melainkan sebagai informasi yang sangat bermanfaat untuk menentukan hasil penelitian yang saya lakukan. Sesuai dengan etika penelitian bahwa jawaban yang anda berikan **akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan**.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara (i) mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Dewi Sa'diah

A. Identitas Responden

Berilah tanda (√) di kolom yang tersedia pada pertanyaan tentang karakteristik responden di bawah ini.

1. Nama : (Boleh tidak diisi)
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin Laki-Laki Perempuan
4. Domisili :
5. Pekerjaan :

<input type="checkbox"/>	PNS
<input type="checkbox"/>	Karyawan Swasta
<input type="checkbox"/>	Karyawan BUMN/BUMD
<input type="checkbox"/>	TNI / Polri
<input type="checkbox"/>	Mahasiswa / Pelajar
<input type="checkbox"/>	Lain-Lain:
6. Pendidikan Terakhir :

<input type="checkbox"/>	SD	<input type="checkbox"/>	Diploma
<input type="checkbox"/>	SMP	<input type="checkbox"/>	S1
<input type="checkbox"/>	SMA	<input type="checkbox"/>	S2
		<input type="checkbox"/>	

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda check list/centang pada jawaban yang anda pilih pada pernyataan berikut ini dan seterusnya berdasarkan pendapat anda, dengan pedoman :

SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

2. Jika Anda ingin mengganti jawab, berilah tanda (X) pada kolom yang ingin ganti, kemudian berilah tanda check list (√) kembali pada jawaban yang Anda rasa lebih tepat.

KUESIONER PENELITIAN

Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kehandalan					
1.	Customer service melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan					
	Keresponsifan					
2.	Customer service selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan					
	Keyakinan					
3.	Customer service memiliki wawasan yang baik serta sopan dalam menjawab pertanyaan					
	Empati					
4.	Customer service memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan					
	Berwujud					
5.	Customer service berpenampilan rapi, Bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					

Kualitas Produk (X2)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kinerja					
1.	Produk tabungan BSI memberikan kemudahan persyaratan dalam tahapan pembukaan awal					
2.	Produk tabungan BRI memiliki setoran awal yang ringan					
	Daya Tahan					
3.	Produk BSI memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan					
4.	Produk tabungan BSI terjamin keamanannya					
	Kesesuaian dengan Spesifikasi					
5.	Produk tabungan BSI sesuai dengan kebutuhan nasabah					
	Fitur					
6.	Produk tabungan BSI berfungsi sebagai investasi jangka panjang					
	Keandalan					
7.	Produk tabungan BSI memberikan kepuasan bagi nasabah					
8.	Produk tabungan BSI dapat diandalkan oleh nasabah untuk investasi jangka panjang					
	Estetika					
9.	Nama dan produk tabungan BSI memiliki arti yang menarik					
10.	Nama dan Produk tabungan BRI mudah diingat					
	Kesan Kualitas					
11.	Keunggulan produk tabungan BSI sesuai dengan yang ditawarkan					
12.	Informasi mengenai produk tabungan BSI bisa diketahui dengan mudah					

Loyalitas Nasabah (Y)

No.	Item Pernyataan	Tanggapan				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kesetiaan terhadap pembelian produk					
1.	Sesekali menggunakan produk dari Bank lain					
2.	Sudah lama berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin					
3.	Mengutamakan bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin					
	Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai Bank					
4.	Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari Bank lain, tetap selalu memilih bertransaksi pada BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin					
5.	Meskipun Bank lain menawarkan banyak promo, tetap memilih berlangganan dengan BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin					
6.	Tidak pernah berniat bank lain					
	Mereferensikan secara total eksistensi Bank					
7.	Mereferensikan kepada kerabat untuk menjadi nasabah BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin					
8.	Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin memiliki pelayanan terbalik					
9.	Mereferensikan kepada kerabat bahwa BSI KCP Pasar Cempaka Banjarmasin mempunyai produk yang bebas dari riba					

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					Kualitas Pelayanan (X1)
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	
x1.1	Pearson Correlation	1	.356**	.031	.291**	.063	.557**
	Sig. (2-tailed)		.001	.769	.005	.551	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x1.2	Pearson Correlation	.356**	1	.164	.131	-.102	.550**
	Sig. (2-tailed)	.001		.121	.215	.335	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x1.3	Pearson Correlation	.031	.164	1	.215*	.074	.609**
	Sig. (2-tailed)	.769	.121		.040	.483	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x1.4	Pearson Correlation	.291**	.131	.215*	1	.067	.583**
	Sig. (2-tailed)	.005	.215	.040		.529	.000
	N	91	91	91	91	91	91
x1.5	Pearson Correlation	.063	-.102	.074	.067	1	.436**
	Sig. (2-tailed)	.551	.335	.483	.529		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Kualitas Pelayanan (X1)	Pearson Correlation	.557**	.550**	.609**	.583**	.436**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

** . 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	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	5

Variabel Kualitas Produk Correlations

		Correlations												Kualitas Produk (X2)
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	x2.10	x2.11	x2.12	
x2.1	Pearson Correlation	1	.453**	.242*	.075	-.053	.383**	.638**	.212*	.749**	.064	.500**	.108	.687**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.480	.615	.000	.000	.044	.000	.548	.000	.309	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.2	Pearson Correlation	.453**	1	-.052	.200	.030	.026	.261*	-.082	.361**	.169	.123	.227*	.451**
	Sig. (2-tailed)	.000		.623	.057	.779	.805	.012	.438	.000	.109	.247	.030	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.3	Pearson Correlation	.242*	-.052	1	-.034	-.036	.620**	.021	.783**	.063	-.096	.678**	-.018	.498**
	Sig. (2-tailed)	.021	.623		.749	.736	.000	.843	.000	.554	.367	.000	.863	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.4	Pearson Correlation	.075	.200	-.034	1	.011	.108	.118	-.005	.186	.095	.170	.349**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.480	.057	.749		.917	.308	.266	.959	.077	.373	.107	.001	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.5	Pearson Correlation	-.053	.030	-.036	.011	1	.064	-.042	-.078	-.077	.278**	.014	.046	.211*
	Sig. (2-tailed)	.615	.779	.736	.917		.546	.696	.462	.466	.008	.896	.666	.044
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.6	Pearson Correlation	.383**	.026	.520**	.108	.064	1	.420**	.486**	.206*	-.058	.842**	.134	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000	.805	.000	.308	.546		.000	.000	.050	.584	.000	.206	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.7	Pearson Correlation	.638**	.261*	.021	.118	-.042	.420**	1	.103	.835**	-.185	.233*	.301**	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.843	.266	.696	.000		.330	.000	.079	.027	.004	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.8	Pearson Correlation	.212*	-.082	.783**	-.005	-.078	.486**	.103	1	.143	-.023	.532**	.026	.518**
	Sig. (2-tailed)	.044	.438	.000	.959	.462	.000	.330		.175	.830	.000	.805	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.9	Pearson Correlation	.749**	.361**	.063	.186	-.077	.206*	.835**	.143	1	-.046	.306**	.408**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.554	.077	.466	.050	.000	.175		.666	.003	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.10	Pearson Correlation	.064	.169	-.096	.095	.278**	-.058	-.185	-.023	-.046	1	.076	.125	.274**
	Sig. (2-tailed)	.548	.109	.367	.373	.008	.584	.079	.830	.666		.474	.239	.009
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.11	Pearson Correlation	.500**	.123	.578**	.170	.014	.842**	.233*	.532**	.306**	.076	1	.219*	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.247	.000	.107	.896	.000	.027	.000	.003	.474		.037	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
x2.12	Pearson Correlation	.108	.227*	-.018	.349**	.046	.134	.301**	.026	.408**	.125	.219*	1	.478**
	Sig. (2-tailed)	.309	.030	.863	.001	.666	.206	.004	.805	.000	.239	.037		.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Kualitas Produk (X2)	Pearson Correlation	.687**	.451**	.498**	.371**	.211*	.670**	.563**	.518**	.637**	.274**	.750**	.478**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.044	.000	.000	.000	.000	.009	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

** . 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	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	12

Variabel Loyalitas Nasabah

		Correlations									Loyalitas Nasabah (Y)
		y.1	y.2	y.3	y.4	y.5	y.6	y.7	y.8	y.9	
y.1	Pearson Correlation	1	.538**	.084	-.011	.207*	.099	.171	.141	-.063	.484**
	Sig. (2-tailed)		.000	.429	.915	.049	.350	.106	.181	.555	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.2	Pearson Correlation	.538**	1	-.047	.118	.174	.250*	.163	.160	-.210*	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000		.658	.264	.099	.017	.123	.130	.045	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.3	Pearson Correlation	.084	-.047	1	.076	.117	-.017	.117	.244*	.023	.377**
	Sig. (2-tailed)	.429	.658		.476	.270	.870	.271	.020	.831	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.4	Pearson Correlation	-.011	.118	.076	1	.015	.069	.039	.075	-.107	.271**
	Sig. (2-tailed)	.915	.264	.476		.891	.516	.713	.482	.315	.009
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.5	Pearson Correlation	.207*	.174	.117	.015	1	.079	.920**	.555**	.244*	.744**
	Sig. (2-tailed)	.049	.099	.270	.891		.458	.000	.000	.020	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.6	Pearson Correlation	.099	.250*	-.017	.069	.079	1	.003	.150	.002	.387**
	Sig. (2-tailed)	.350	.017	.870	.516	.458		.981	.156	.986	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.7	Pearson Correlation	.171	.163	.117	.039	.920**	.003	1	.588**	.238*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.106	.123	.271	.713	.000	.981		.000	.023	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.8	Pearson Correlation	.141	.160	.244*	.075	.555**	.150	.588**	1	.062	.690**
	Sig. (2-tailed)	.181	.130	.020	.482	.000	.156	.000		.556	.000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
y.9	Pearson Correlation	-.063	-.210*	.023	-.107	.244*	.002	.238*	.062	1	.212*
	Sig. (2-tailed)	.555	.045	.831	.315	.020	.986	.023	.556		.044
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Loyalitas Nasabah (Y)	Pearson Correlation	.484**	.514**	.377**	.271**	.744**	.387**	.727**	.690**	.212*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.009	.000	.000	.000	.000	.044	
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91

** . 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	91	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	91	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	9

Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan**x1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	5.5	5.5	5.5
	4.00	68	74.7	74.7	80.2
	5.00	18	19.8	19.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	12.1	12.1	12.1
	4.00	53	58.2	58.2	70.3
	5.00	27	29.7	29.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	23.1	23.1	23.1
	4.00	42	46.2	46.2	69.2
	5.00	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.4	4.4	4.4
	4.00	55	60.4	60.4	64.8
	5.00	32	35.2	35.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	13.2	13.2	13.2
	4.00	45	49.5	49.5	62.6
	5.00	34	37.4	37.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Produk

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	6.6	6.6	6.6
	4.00	56	61.5	61.5	68.1
	5.00	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	23.1	23.1	23.1
	4.00	44	48.4	48.4	71.4
	5.00	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	14.3	14.3	14.3
	4.00	40	44.0	44.0	58.2
	5.00	38	41.8	41.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	7	7.7	7.7	7.7
	4.00	43	47.3	47.3	54.9
	5.00	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	10	11.0	11.0	11.0
	4.00	40	44.0	44.0	54.9
	5.00	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	10	11.0	11.0	12.1
	4.00	52	57.1	57.1	69.2
	5.00	28	30.8	30.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.1	1.1	1.1
	3.00	5	5.5	5.5	6.6
	4.00	59	64.8	64.8	71.4
	5.00	26	28.6	28.6	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	11	12.1	12.1	12.1
	4.00	39	42.9	42.9	54.9
	5.00	41	45.1	45.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.4	4.4	4.4
	4.00	58	63.7	63.7	68.1
	5.00	29	31.9	31.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	48	52.7	52.7	52.7
	4.00	25	27.5	27.5	80.2
	5.00	18	19.8	19.8	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.8	8.8	8.8
	4.00	53	58.2	58.2	67.0
	5.00	30	33.0	33.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

x2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	13.2	13.2	13.2
	4.00	46	50.5	50.5	63.7
	5.00	33	36.3	36.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Variabel Loyalitas Nasabah

y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.4	4.4	4.4
	4.00	56	61.5	61.5	65.9
	5.00	31	34.1	34.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	20.9	20.9	20.9
	4.00	41	45.1	45.1	65.9
	5.00	31	34.1	34.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	14.3	14.3	14.3
	4.00	41	45.1	45.1	59.3
	5.00	37	40.7	40.7	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	4.4	4.4	4.4
	4.00	55	60.4	60.4	64.8
	5.00	32	35.2	35.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	16	17.6	17.6	17.6
	4.00	54	59.3	59.3	76.9
	5.00	21	23.1	23.1	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	23.1	23.1	23.1
	4.00	50	54.9	54.9	78.0
	5.00	20	22.0	22.0	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	15.4	15.4	15.4
	4.00	54	59.3	59.3	74.7
	5.00	23	25.3	25.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	14.3	14.3	14.3
	4.00	44	48.4	48.4	62.6
	5.00	34	37.4	37.4	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	8.8	8.8	8.8
	4.00	70	76.9	76.9	85.7
	5.00	13	14.3	14.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas (NPar Tests)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas Nasabah (Y)
N		91	91	91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.9451	50.4286	37.4286
	Std. Deviation	1.67573	3.89627	2.82506
Most Extreme Differences	Absolute	.131	.112	.163
	Positive	.109	.112	.093
	Negative	-.131	-.091	-.163
Test Statistic		.131	.112	.163
Asymp. Sig. (2-tailed)		.155 ^c	.167 ^c	.100 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.446	2.10337

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	328.960	2	164.480	37.178	.000 ^b
	Residual	389.325	88	4.424		
	Total	718.286	90			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.991	3.560		1.964	.053		
	Kualitas Pelayanan (X1)	.802	.137	.476	5.853	.000	.932	1.073
	Kualitas Produk (X2)	.270	.059	.373	4.588	.000	.932	1.073

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Variance Proportions	
					Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas Produk (X2)
1	1	2.993	1.000	.00	.00	.00
	2	.005	25.778	.00	.70	.56
	3	.003	34.240	1.00	.30	.44

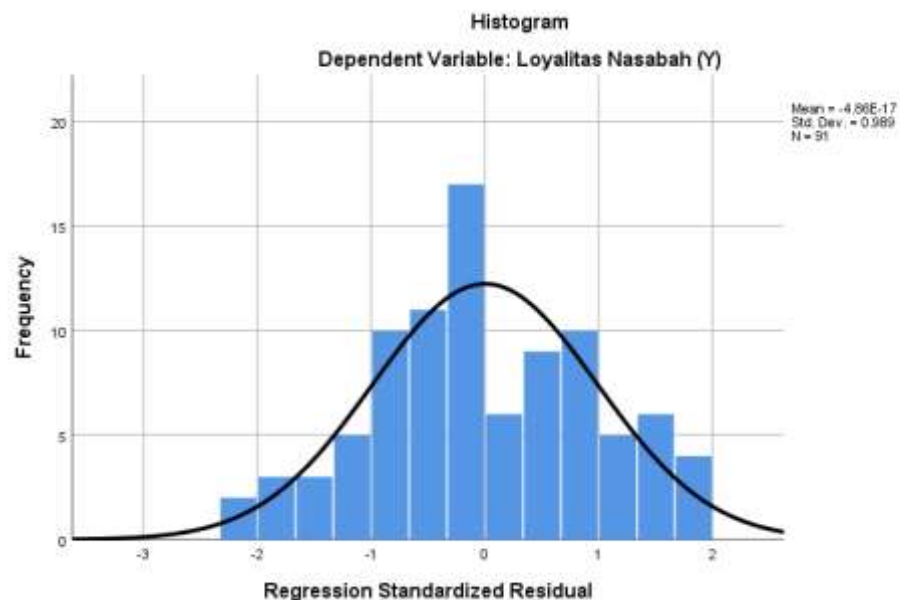
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

Residuals Statistics^a

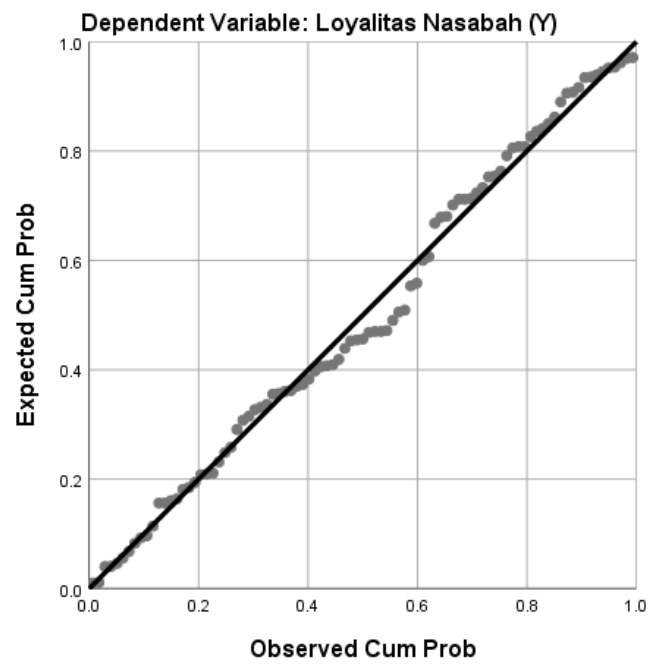
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	32.7870	42.4673	37.4286	1.91184	91
Std. Predicted Value	-2.428	2.636	.000	1.000	91
Standard Error of Predicted Value	.223	.667	.365	.113	91
Adjusted Predicted Value	32.7592	42.4115	37.4363	1.90877	91
Residual	-4.89755	3.98621	.00000	2.07986	91
Std. Residual	-2.328	1.895	.000	.989	91
Stud. Residual	-2.344	1.944	-.002	1.005	91
Deleted Residual	-4.96135	4.24079	-.00774	2.15015	91
Stud. Deleted Residual	-2.407	1.976	-.002	1.014	91
Mahal. Distance	.022	8.066	1.978	1.930	91
Cook's Distance	.000	.095	.011	.016	91
Centered Leverage Value	.000	.090	.022	.021	91

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah (Y)

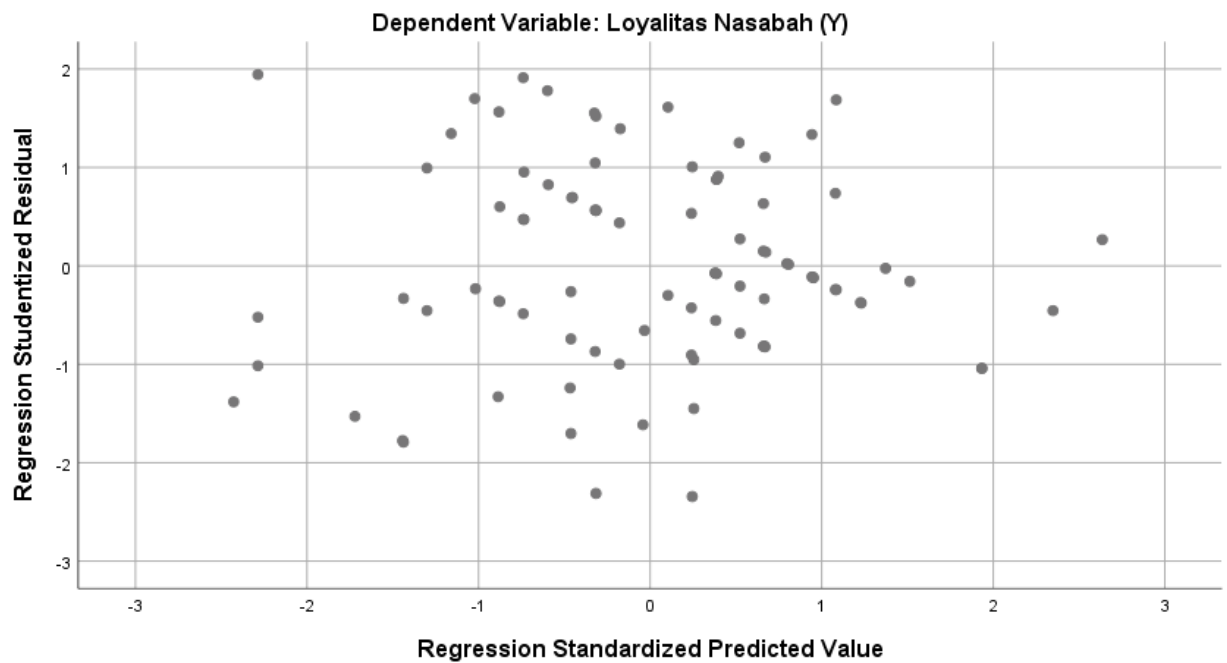
Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran VI Surat-Surat



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 website: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 3307/Un.14/III.5/PP.00.9/08/2022

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

Nama : Dewi Sa'diah
 NIM : 202105020216
 Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
 Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

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, 30 Agustus 2022

an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kemahasiswaan



D. 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, 28 November 2022

Nomor : B-1800/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/11/2022
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Dewi Sa'diah / 202105020216
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	: Dewi Sa'diah / 202105020216
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal	: Selasa, 29 November 2022
Waktu	: 10.30 - 11.15
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.
Penguji (Eksternal)	: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
Notulis	: Supian Sauri, S.E.I, M.E

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-1820/Un.14/III.5/PP.00.9/11/2022

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

Nama	: Dewi Sa'diah
NIM	: 202105020216
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal	: Selasa, 29 November 2022
Waktu	: 10.30 - 11.15
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.
Penguji Eksternal	: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
Notulis	: Supian Sauri, S.E.I, M.E

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 November 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: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-48/Un.14/III.5/TL.00/01/2023

03 Januari 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

**Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka
Banjarmasin**

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	: Dewi Sa'diah
NIM	: 202105020216
Tempat Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 28 Juli 1999
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Bahagia Tanjung Harapan Gg. Amal RT. 09 RW. 01
Waktu Riset	: 9 Januari s.d 9 Maret 2023

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin** (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 PERNYATAAN SELESAI RISET

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Sa'diah
NIM : 202105020216
Waktu : 09 Januari - 09 Februari 2023
Judul Penelitian : Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan penelitian dan telah mendapatkan data yang diperlukan dengan mengambil sampel 91 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP pasar cempaka Banjarmasin dengan diketahui dan disetujui oleh dosen pembimbing akademik saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Banjarmasin, 22 Februari 2023

Mengetahui ;

Dosen pembimbing


Hormat saya



Ansharullah, S. Ag, M. Fil.I
NIP. 19750609 20003 1 003



Dewi Sa'diah
NIM.202105020216


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani No. 43 Banjarmasin 70220
 Telpun (2011) 6779822
 e-mail: info@uin-antasari.ac.id / lib@uin-antasari.ac.id / web@uin-antasari.ac.id website: www.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'diah
 NIM : 202105020216
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
 Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.

CATATAN PEMBIMBING

Kamis 2 Maret 2023

Baik skripsi.
 lengkapi format.
 ACC daftar ujian.


 Ansharullah

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)



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70236
Telepon (0511) 6777863

e-mail: febrima@uin-antasari.ac.id / febi_uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'diah
NIM : 202105020216
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

CATATAN PEMBIMBING

Selasa 28 Februari 2023
Ref
Perbaiki cara pengutipan.

Ansharullah

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).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'diah
 NIM : 202105020216
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
 Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

CATATAN PEMBIMBING

Selasa 10 Januari 2023
 Tambahkan Teori di bab Pembahasan.


 Ansharullah

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).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777863

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'diah
NIM : 202105020216
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

CATATAN PEMBIMBING

9 Januari 2023

Menunjukkan fakta di lapangan ternyata peraktek dilapangan
Pemahamannya Seperti apa, dibuktikan dengan Innote Survey
Harus ada perbedaan yang Bignipitan antara teori dan fakta
agar layak diteliti

Ansharullah

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).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 ANTASARI BANJARMASIN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 6777663

e-mail: febmab@uin-antasari.ac.id | febmab@antasari@gmail.com | website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'diah
 NIM : 202105020216
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
 Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

CATATAN PEMBIMBING


4 Januari 2023

Latar belakang masalah harus diawali dengan teori tentang isi Rumusan masalah, dan menjelaskan sebaiknya seperti apa, dibuktikan dengan Innote Referensi

Ansharullah

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).


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani No. 4-2 Banjarmasin 70122
 Telp. (0511) 8773662
 e-mail: info@uin-antasari.ac.id, webmaster@uin-antasari.ac.id, www.uin-antasari.ac.id

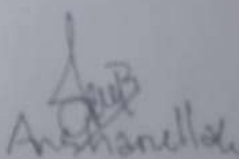
CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dewi Sa'adah
 NIM : 20210910216
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin
 Pembimbing : Ambarullah, S.Ag., M.Fil.

CATATAN PEMBIMBING

Kamis 26 Januari 2023

Langsung pengambilan data.


 Ambarullah

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).



**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 PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 98 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/03 /2023**

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 atas nama Saudara (i):

Nama : Dewi Sa'diah
NIM : 202105020216
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 30 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 14 Maret 2023
Ketua Jurusan

Annisa Sayyid



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Dewi Sa'diah
2. Tempat dan Tanggal lahir : Banjarmasin, 28 Juli 1999
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Jl. Bahagia Tanjung Harapan Gg. Amal Orang
Tua
7. Pendidikan
 - a. SD : SDN Teluk Tiram 8 (2005 – 2011)
 - b. SMP : MTsN Banjarmasin Selatan 2 (2011-2014)
 - c. SMA : SMK Nahdatul Ulama (2014-2016)
8. Orang Tua

Ayah

Nama : Mariono (Alm)

Pekerjaan : Polri

Pendidikan : SLTA

Alamat : Jl. Bahagia Tanjung Harapan Gg. Amal Orang
Tua

Ibu

Nama : Paridah

Pekerjaan : Ibu rumah Tangga

Pendidikan : SLTA

Alamat : Jl. Bahagia Tanjung Harapan Gg. Amal Orang
Tua
9. Saudara (jumlah saudara) : 3

Banjarmasin, Februari 2023

Penulis,



Dewi Sa'diah