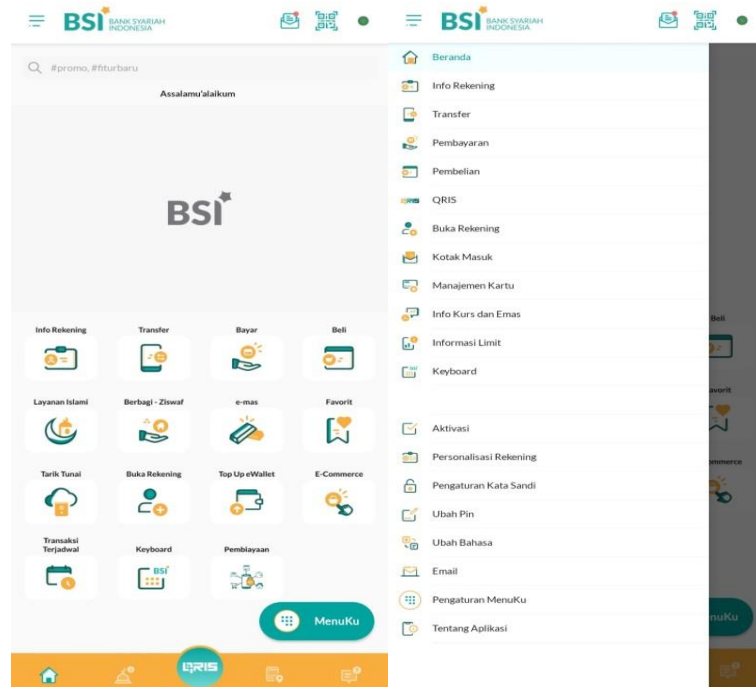


LAMPIRAN–LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana tanggapan anda pada *efficiency* (efisiensi) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
2. Bagaimana tanggapan anda pada *reability* (kehandalan) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
3. Bagaimana tanggapan anda pada *fulfillment* (pemenuhan) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
4. Bagaimana tanggapan anda pada *privacy* (privasi) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
5. Bagaimana tanggapan anda pada *responsiveness* (daya tanggap) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
6. Bagaimana tanggapan anda pada *compensation* (kompensasi) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?
7. Bagaimana tanggapan anda pada *contact* (kontak) *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan anda?

DOKUMENTASI PENELITIAN





**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 : 3526/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

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

Nama : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.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, 08 September 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



[Signature]
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, 12 Desember 2022

Nomor : B-1859/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/12/2022

Lampiran : Satu berkas

Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Milda Gusnadani / 190105020284
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	: Milda Gusnadani / 190105020284
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

pada:

Hari/Tanggal	: Rabu, 21 Desember 2022
Waktu	: 12.45 - 13.30
Tempat	: Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Pati Matu Zahra, S.Ag., MSI
Penguji (Eksternal)	: Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A.
Notulis	: Abd. Adim, SE., M.Ag

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

No. : 463



**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-1930/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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

Nama : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Desember 2022
Waktu : 12.45 - 13.30
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Pali Matu Zahra, S.Ag., MSI
Penguji Eksternal : Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A.
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 23 Desember 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.feta.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-252/Un.14/III.5/TL.00/01/2023

18 Januari 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
 Kota 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	: Milda Gusnadani
NIM	: 190105020284
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 08 Januari 2001
Semester/Jurusan	: VII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. A. Yani KM. 7. 300 RT. 016 RW. 01
Waktu Riset	: 19 Januari s.d 18 Maret 2023

Judul Skripsi : **Analisis Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka** (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



PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Banjarmasin Ps Cempaka
Jl. Niaga No. 7 RT. 18
Banjarmasin Kalimantan Selatan
T : (0511) 3366008 - 9
F : (0511) 3361101
www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 02/016-3/0256

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk yang berkedudukan di Jalan Niaga No. 7 Kelurahan Kertak Baru Ilir Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin 70111 dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

Telah melakukan Riset/Penelitian di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk – Kantor Cabang Pembantu Pasar Cempaka mulai tanggal 19 Januari 2023 sampai dengan 18 Maret 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 Maret 2023
PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KCP PASAR CEMPAKA

M. Jamal Afrianto
Branch Manager

Apriadi Fahmi
BOSM




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 : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I
Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Brg ! harus uen jelaskan judul, latar belakang masalah, mengapa u gade ya tuh bisa menggunakan mobile banking selengkapnya ya di ge eskan bagaimana layanan mobile banking ya di di BSI ya di tei t</p> <p> Pati Matu Zahra, S. Ag., MSl</p>	

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I
Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Prb 2 di tambah (can temi tentang karakteristik h.k layanan - penulisan & perbaikan</p> <p><i>(Signature)</i> Pati Matu Zahra, S. Ag., M.S.I</p>	

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 : Milda Gusnadani
 NIM : 190105020284
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
 Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I
 Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Dasar itu seperti biasa juga pada saat skripsi ya berdasar, karena pa ti di syukur baik pembahasannya</p> <p><i>(Signature)</i> Pati Matu Zahra, S. Ag., M.S.I</p>	

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Milda Gusnadani
 NIM : 190105020284
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
 Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Problema yang akan dibuat tesis mengenai mobile banking dan pengaruh di E-servqual apakah digunakan di bank yg di teliti</p> <p><i>Pati Matu Zahra</i> Pati Matu Zahra, S. Ag., M.S.I</p>	

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 : Milda Gusnadani
 NIM : 190105020284
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka
 Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I
 Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
Bab V kesimpulan dan kesimpulan lagi terlalu banyak  Pati Matu Zahra, S. Ag., MSi	

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 : Milda Gusnadani

NIM : 190105020284

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Pembimbing I : Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I

Pembimbing II :

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>ACC unhy Sugilar</p> <p><i>Pati Matu Zahra</i> Pati Matu Zahra, S.Ag., M.S.I</p>	

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 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- 353 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /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 : Milda Gusnadani
NIM : 190105020284
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 18%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 05 Juni 2023

Ketua Jurusan

Annisa Sayyid
Annisa Sayyid

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Milda Gusnadani
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 08 Januari 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Alamat : Jl. Ahmad Yani KM 7.3 RT. 016 RW. 001
7. Email : mildagsndni8@gmail.com
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. MIN 9 Banjar
 - b. MTsN 3 Banjarmasin
 - c. MAN 2 Model Banjarmasin
9. Orangtua
 - Ayah : Agus Salim
 - Ibu : Nor Aprina
10. Nomor Telepon : 082158528825

Banjarmasin, 08 Juni 2023



Milda Gusnadani