

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Mona, Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah 2019, sehubungan dengan penyusunan Skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin**". Serta dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat program Strata 1 (S1). Maka dari itu mohon ketersediaan responden untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner atau pertanyaan yang telah dilampirkan dibawah ini.

Adapun kriteria responden :

1. 1.Domisili Banjarmasin
2. Menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia

Perlu saya sampaikan bahwa pengisian kuesioner ini hanya kepentingan penelitian akademik semata, seluruh data dan informasi yang diberikan oleh responden akan terjaga kerahasiaannya.

Dengan demikian saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada responden yang telah berpartisipasi pada pengisian kuesioner penelitian saya ini.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

A. IDENTITAS RESPONDEN

Email :

Nama :

Jenis kelamin :

Alamat :

Usia :

Pekerjaan :

Pendidikan Terakhir :

B. PERNYATAAN

SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)

S : Setuju (diberi skor 4)

N : Netral (diberi skor 3)

TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A.	Tangibles (Bukti Langsung)					
1.	Penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu rapi dan enak dipandang					
B.	Reability (Kehandalan)					

2.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin melayani transaksi nasabah dengan cermat					
3.	Costumer Service Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan informasi kepada calon nasabahnya dengan jelas					
C.	Responsiveness (Daya Tanggap)					
4.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin merespon permintaan transaksi dan memberikan informasi dengan baik dan cepat					
5.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin memberikan pelayanan dengan jelas, sopan, ramah, dan senyum dalam melayani nasabah					
D.	Assurance (Jaminan)					
6.	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
7.	Pihak Bank Syariah Indonesia Banjarmasin menjamin					

	kerahasiaan transaksi para nasabah					
E.	Empathy (Empati)					
8.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah					
9.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					

Loyalitas Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan terus menabung secara berkesinambungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
2.	Saya merasa nyaman atas pelayanan dan produk Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sehingga saya tidak akan					

	terpengaruh dengan tawaran produk sejenis dari bank lain					
3.	Saya tidak akan terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain					
4.	Saya yakin bahwa menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin adalah pilihan terbaik					
5.	Saya tetap memprioritaskan jasa dan layanan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
6.	Saya merasa sulit untuk berpindah dari Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
7.	Saya akan menggunakan produk lain yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selain produk yang saat ini saya pilih					
8.	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					

9.	Saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kebaikan-kebaikan mengenai jasa di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
10.	Saya tidak tertarik untuk beralih ke bank yang lain					

Kepuasan Nasabah (Z)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa puas terhadap fasilitas yang disediakan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
2.	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan kami dalam setiap transaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
3.	Saya merasa puas dengan produk-produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
4.	Saya merasa puas dengan kemampuan karyawan Bank					

	Syariah Indonesia Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
5.	Saya merasa senang terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
6.	Karyawan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin selalu dapat memberikan solusi					
7.	Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas Customer Service Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sangat baik dan jelas					
8.	Antrian yang cepat membuat nasabah puas dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
9.	Nasabah merasa puas terhadap promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Banjarmasin					
10.	Saya merasa puas terhadap pembebanan biaya administrasi					

tabungan di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin						
---	--	--	--	--	--	--

Hasil pengolahan data

i. Output Outer Loadings

Indikator	Loading factor	Keterangan
X.1	0,638	Valid
X.10	0,768	Valid
X.3	0,797	Valid
X.4	0,770	Valid
X.5	0,830	Valid
X.6	0,805	Valid
X.7	0,753	Valid
X.8	0,679	Valid
X.9	0,829	Valid
Y.1	0,719	Valid
Y.10	0,784	Valid
Y.2	0,827	Valid
Y.3	0,720	Valid
Y.4	0,855	Valid
Y.5	0,877	Valid
Y.6	0,803	Valid
Y.7	0,769	Valid

Y.8	0,745	Valid
Y.9	0,804	Valid
Z.1	0,822	Valid
Z.10	0,729	Valid
Z.2	0,840	Valid
Z.3	0,828	Valid
Z.4	0,808	Valid
Z.5	0,780	Valid
Z.6	0,751	Valid
Z.7	0,777	Valid
Z.8	0,700	Valid
Z.9	0,763	Valid

ii. Nilai Discriminant Validty (cross loading)

Indikator	X (KUALITAS PELAYANAN)	Y (LOYALITAS)	Z (KEPUASAN)
X.1	0.619	0.502	0.477
X.2	0.795	0.532	0.602
X.3	0.771	0.414	0.585
X.4	0.837	0.426	0.647
X.5	0.818	0.399	0.615
X.6	0.74	0.547	0.601
X.7	0.681	0.471	0.606
X.8	0.833	0.528	0.673

X.9	0.779	0.443	0.633
Y.1	0.526	0.719	0.635
Y.2	0.505	0.827	0.648
Y.3	0.233	0.719	0.462
Y.4	0.642	0.855	0.694
Y.5	0.526	0.877	0.693
Y.6	0.364	0.803	0.523
Y.7	0.463	0.769	0.562
Y.8	0.476	0.746	0.632
Y.9	0.652	0.804	0.751
Y.10	0.393	0.784	0.579
Z.1	0.595	0.656	0.812
Z.2	0.626	0.688	0.833
Z.3	0.59	0.738	0.815
Z.4	0.722	0.552	0.817
Z.5	0.546	0.642	0.769
Z.6	0.675	0.562	0.766
Z.7	0.751	0.571	0.794
Z.8	0.587	0.518	0.709
Z.9	0.545	0.576	0.767
Z.10	0.534	0.671	0.722

iii. Composite Reability

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0.913	0.911	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0.939	0.933	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Z)	0.933	0.929	Reliabel

iv. R-square

	R-square
Y (LOYALITAS)	0.652
Z (KEPUASAN)	0.628

v. Hasil Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values
X -> Y	0,086	0,100	0,084	1,014	0,000
X -> Z	0,767	0,761	0,080	9,593	0,000
Y -> Z	0,114	0,118	0,052	2,200	0,028

DOKUMENTASI KUESIONER ONLINE

The image shows two screenshots of a Google Forms survey. The top screenshot displays the survey title and introductory text, while the bottom screenshot shows the 'Responses' tab with a list of email addresses.

Section 1 of 2

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Mona, Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah 2019, sehubungan dengan penyusunan Skripsi saya dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin**". Serta dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat program Strata 1 (S1). Maka dari itu mohon ketersediaan responden untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner atau pertanyaan yang telah dilampirkan dibawah ini.

Adapun kriteria responden :

1. Domisili Banjarmasin
2. Menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia

114 Responses

View in Sheets

Accepting responses


Summary Question Individual

Email

114 responses

- udinfaisal49@gmail.com
- misnawati241101@gmail.com
- yulia91c@gmail.com
- sandalcapal412@gmail.com
- ahmadsaufik@gmail.com
- karm91809@gmail.com

PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL

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

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si
NIP : 19771031200212 1 002
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Mona
NIM : 190105020013
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank BTN Syariah Banjarmasin

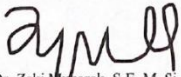
Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.


Banjarmasin, 9 Oktober 2023
Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si
NIP. 19771031200212 1 002

PENETAPAN WAKTU UJIAN PROPOSAL


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
 e-mail: info@uin-antasari.ac.id / feb.uinantasari@gmail.com website: www.feb.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 15 Mei 2023

Nomor B-303/Un 14/III 5/BIRO SKRIPSI/PP 00 9/05/2023
 Lampiran Satu berkas
 Hal Penetapan Waktu Ujian
 Proposal Skripsi

Kepada
 Yth. Mona / 190105020013
 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	Mona / 190105020013
Jurusan	Perbankan Syariah
Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN Syariah Banjarmasin)


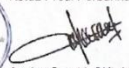
pada

Hari/Tanggal	Jumat, 19 Mei 2023
Waktu	14.45 - 15.00
Tempat	Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si
Penguji (Eksternal)	Rohana Fanidah, S.E., M.M.
Notulis	Zulkifli Ariyadi, S.H.I


Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya
Wassalamu'alaikum wr. wb.


 Ketua Prodi Perbankan Syariah

 Annisa Sayyid, SHI, MSI

Tembusan
 -Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
 2. Penguji (Eksternal)
 3. Notulis
 -Arsip
 Catatan:
 Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya

No. 320

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

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

BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN

Pada Hari/Tanggal : Jumat, 19 Mei 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

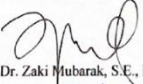
Nama/NIM : Mona/ 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank BTN Syariah Banjarmasin)


Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:


Penguji (Pembimbing) : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.
Penguji (Eksternal) : Rohana Faridah, S.E., M.M.
Notulen : Zulkifli Ariyadi, S.H.I

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :
Diterima / diterima dengan perbaikan / ditolak*
Catatan pelaksanaan ujian proposal:


Banjarmasin, Jumat, 19 Mei 2023

1. Penguji (Pembimbing)  Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

2. Penguji (Eksternal)  Rohana Faridah, S.E., M.M.

3. Notulis  Zulkifli Ariyadi, S.H.I

PERMOHONAN SURAT IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLA
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235
 e-mail: info@uin-antasari.ac.id / website: www.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-2631/Un.14/III.5/TL.00/07/2023 21 Juli 2023
 Sifat : -
 Lamp : 1 Berkas
 Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.
 Pimpinan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin
 di-Tempat

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 :

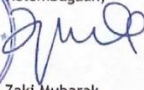
Nama	: Mona
NIM	: 190105020013
Tempat/Tanggal Lahir	: Mekkah, 25 Agustus 2000
Semester/Jurusan	: VIII/Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Aspol Bina Brata Jl. Manunggal II Gg. VI No. 14 RT. 28 RW. 2 Kebun Bunga Kec. Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan
Waktu Riset	: 24 Juli s.d 22 September 2023


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang 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 TELAH SELESAI RISET

SURAT PERNYATAANN TELAH MELAKSANAKAN RISET

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 385, Kebun Bunga, Kcc. Banjarmasin
Tim, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa telah melaksanakan riset di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin sesuai dengan penelitian yaitu "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin" pada tanggal 22 Juli - 23 September 2023.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya sebagai persyaratan untuk mengikuti Ujian Munaqasah di UIN Antasari Banjarmasin. Saya bersedia menerima konsekuensi hukum apabila pernyataan ini di kemudian hari terdapat kesalahan.

Mengetahui
Banjarmasin, 4 Oktober 2023

Mahasiswa yang bersangkutan

Dosen Pembimbing



Mona


NIM. 190105020013



Dr. Zahid Mubarak, S.E., M. Si

NIP. 197710312002121002

CATATAN KONSUL

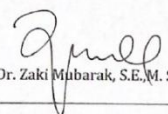

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan A. Yani Km 4.5 Telp. (0511) 87834343 / 8777955 Banjarmasin 70235
 e-mail: febrms@uin-antasari.ac.id febrs@uin-antasari.ac.id website: febrs.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mona
 NIM : 190105020013
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
 Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
 Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
 Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Perubahan judul setelah sempro
2. Perubahan rumusan
3. Perubahan isi BAB IV

24 May 2023
 Pembimbing

 Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febmimai@uin-antasari.ac.id / febu.antasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

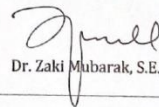
Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Pengecekan rumusan di BAB I
2. Perbaikan penulisan di BAB II
3. Arahan tentang penelitian di lapangan

28 Juni 2023

Pembimbing


Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: feban@uin-antasari.ac.id / feban@antasari.com / feban@antasari.ac.id website: feban.antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Bagian metode penelitian di perbaiki, memakai metode PLS

4 July 2023

Pembimbing

Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febmail@uin-antasari.ac.id / feb@uin-antasari.ac.id website: feb.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

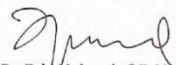
Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Melanjutkan penelitian pengambilan data 30 responden dulu untuk di uji, bila valid lanjutkan sampai 100 responden

31 July 2023

Pembimbing


Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si

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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: fd@uina2013.uin-antasari.ac.id / uina@uina2013.uin-antasari.ac.id website: www.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

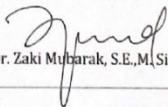
Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Lanjutkan bab IV dan V
2. Pengecekan penulisan masih ada kata proposal di judul

15 September 2023

Pembimbing


Dr. Zaki Mubarak, S.E.,M. Si

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) 87834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: feb@uinan-antasari.ac.id / feb.uinantasari@antasari.com website: feb.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

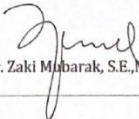
Nama : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi
Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
Pembimbing : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

CATATAN PEMBIMBING I

1. Membuat jurnal guna meringkas skripsi
2. Membuat abstrak, daftar isi lengkap semua

4 Oktober 2023

Pembimbing


Dr. Zaki Mubarak, S.E., M. Si

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).

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 8783434-6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: feb@uin-antasari.ac.id, fb@uin-antasari@gmail.com, website: www.feb.uin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 862 /Un.14/III.5/PS.51/PP.00.9/10 /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 : Mona
NIM : 190105020013
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

B E B A S P L A G I A S I
Dengan Presentasi Plagiat 20 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 09 Oktober 2023
Ketu. Jurusan

Anlisa Sayyid



Riwayat Hidup

Nama lengkap : Mona

Tempat, tanggal lahir : Mekkah, 25 Agustus 2000

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Alamat : Jl. Irigasi RT 003 RW 001 Kelurahan Tambak Sirang Laut
Kecamatan Gambut

Pendidikan : SD Sekolah Indonesia Jeddah
: SMP Sekolah Indonesia Jeddah
: SMA Sekolah Indonesia Jeddah

Orang tua

a. Ayah

Nama : Darmadi Muhammad Abdullah

Pekerjaan : Laboratory Technician

Alamat : Al Fayha, street, Syarafiyah District, Jeddah-KSA

b. Ibu

Nama : Rubiati Suliman Rasuli

Pekerjaan : Ibu rumah tangga

Alamat : Al Fayha, street, Syarafiyah District, Jeddah-KSA

Jumlah saudara : Anak ke-1 dari empat bersaudara