

## DAFTAR LAMPIRAN

### **LAMPIRAN 1. Angket Penelitian Angket Penelitian**

Angket Penelitian Kepuasan Nasabah PT Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
terhadap Kualitas Pelayanan Produk Rahn

Nama :

Jenis Kelamin: Usia :

Pendidikan Terakhir :

Pekerjaan :

### **Petunjuk Pengisian**

Mohon angket ini diisi secara lengkap dari seluruh pernyataan yang telah disediakan dan silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan yang anda ketahui dengan memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

SS: Sangat Setuju (5)

S: Setuju (4)

N: Netral (3)

TS: Tidak Setuju (2)

STS: Sangat Tidak Setuju (1)

## A. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Tangibles (bukti fisik)						
1.	Pegawai pegadaian syariah memiliki penampilan yang					
2.	Lokasi pegadaian syariah yang strategis					
3.	Akses menuju pegadaian syariah mudah					
4.	Fasilitas ruang antrian pegadaian syariah nyaman, bersih, wangi, dan					
5.	Area parkir yang memadai					
Realibility (kehandalan)						
6.	Pegawai pegadaian syariah menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
7.	Pegawai pegadaian syariah tidak melakukan kesalahan dalam pelayanan produk rahn					
8.	Pegawai pegadaian syariah dapat menangani masalah yang dihadapi nasabah					
Assurance (Jaminan)						
9.	Pegawai selalu berperilaku sopan, ramah, dan baik terhadap nasabah					
10.	Pegadaian syariah memberikan rasa aman terhadap nasabah ketika					
Empathy (Perhatian)						
11.	Dalam memberikan pelayanan pegawai pegadaian syariah tidak lupa menyebut nama nasabah					
12.	Jam pelayanan pegadaian syariah sesuai dengan jam operasional					

Responsiveness (daya tanggap)						
13.	Pegawai pegadaian syariah memberikan informasi pelayanan					
14.	Pegawai pegadaian syariah selalu bersedia membantu bila nasabah					
15.	Pegawai pegadaian syariah melakukan transaksi dengan cepat					

## B. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Kepuasan nasabah keseluruhan						
1.	Secara keseluruhan nasabah puas terhadap kualitas pelayanan transaksi produk rahn yang diberikan pegadaian					
2.	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang pegadaian syariah baik produk maupun pelayanan					
Kesesuaian harapan						
3.	Pelayanan yang diberikan transaksi produk rahn sesuai dengan harapan anda					
4.	Fasilitas yang diberikan pegadaian syariah sesuai dengan kebutuhan anda					
Minat pembelian ulang						
5.	Nasabah berminat untuk menggunakan kembali produk rahn di pegadaian					
6.	Nasabah selalu menggunakan pelayanan produk rahn secara berulang					
Kesediaan untuk merekomendasi						
7.	Nasabah berminat untuk merekomendasi produk atau jasa di pegadaian syariah kepada orang lain					

## Lampiran 2. Uji Validitas

## Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	total
x1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	.514**	.457**	.578**	.544**	.580**	.544**	.581**	.597**	.626**	.502**	.574**	.479**	.385**	.290**	.511**	.558**	.485**	.545**	.429**	.496**	.485**	.701**
		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.514**	1	.402**	.526**	.478**	.431**	.591**	.476**	.514**	.507**	.361**	.540**	.370**	.368**	.334**	.431**	.383**	.381**	.447**	.537**	.484**	.469**	.629**
	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.457**	.402**	1	.554**	.584**	.458**	.525**	.418**	.450**	.420**	.449**	.386**	.305**	.463**	.418**	.470**	.461**	.572**	.550**	.495**	.459**	.508**	.643**
	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x4 Pearson Correlation	.578**	.526**	.554**	1	.623**	.704**	.561**	.556**	.608**	.611**	.544**	.529**	.535**	.480**	.418**	.600**	.579**	.571**	.651**	.589**	.511**	.469**	.763**

	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
x5	Pearson Correlation	.54 4**	.47 8**	.58 4**	.62 3**	1	.69 1**	.70 9**	.63 5**	.65 0**	.62 6**	.59 5**	.57 3**	.48 7**	.52 4**	.43 4**	.46 1**	.51 6**	.64 6**	.66 5**	.62 1**	.63 1**	.50 2**	.78 1**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
x6	Pearson Correlation	.58 0**	.43 1**	.45 8**	.70 4**	.69 1**	1	.65 2**	.71 9**	.70 9**	.70 9**	.63 0**	.54 5**	.55 4**	.52 5**	.54 4**	.65 7**	.57 7**	.62 9**	.67 3**	.60 7**	.56 4**	.47 6**	.80 9**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
x7	Pearson Correlation	.54 4**	.59 1**	.52 5**	.56 1**	.70 9**	.65 2**	1	.62 7**	.63 8**	.57 7**	.53 2**	.54 4**	.44 8**	.51 0**	.44 4**	.55 4**	.51 3**	.58 0**	.61 4**	.57 1**	.62 1**	.58 7**	.77 0**
	Sig. (2- tailed)	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0		.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0	.00 0
	N	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0	10 0
x8	Pearson Correlation	.58 1**	.47 6**	.41 8**	.55 6**	.63 5**	.71 9**	.62 7**	1	.65 0**	.68 7**	.63 9**	.52 2**	.50 9**	.48 2**	.45 3**	.56 4**	.53 2**	.53 2**	.58 1**	.64 3**	.64 3**	.47 4**	.76 8**

	Sig. (2- tailed) N	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0
x9	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.59 7** .00 0 10 0	.51 4** .00 0 10 0	.45 0** .00 0 10 0	.60 8** .00 0 10 0	.65 0** .00 0 10 0	.70 9** .00 0 10 0	.63 8** .00 0 10 0	.65 0** .00 0 10 0	1 .76 0** .00 0 10 0	.52 7** .00 0 10 0	.57 6** .00 0 10 0	.58 9** .00 0 10 0	.53 0** .00 0 10 0	.48 4** .00 0 10 0	.59 1** .00 0 10 0	.59 0** .00 0 10 0	.58 5** .00 0 10 0	.61 5** .00 0 10 0	.56 2** .00 0 10 0	.50 7** .00 0 10 0	.51 5** .00 0 10 0	.78 9** .00 0 10 0	
x10	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.62 6** .00 0 10 0	.50 7** .00 0 10 0	.42 0** .00 0 10 0	.61 1** .00 0 10 0	.62 6** .00 0 10 0	.70 9** .00 0 10 0	.57 7** .00 0 10 0	.68 7** .00 0 10 0	.76 0** .00 0 10 0	1 .67 5** .00 0 10 0	.65 9** .00 0 10 0	.69 4** .00 0 10 0	.63 8** .00 0 10 0	.59 0** .00 0 10 0	.67 2** .00 0 10 0	.66 6** .00 0 10 0	.67 0** .00 0 10 0	.66 0** .00 0 10 0	.57 7** .00 0 10 0	.59 5** .00 0 10 0	.56 6** .00 0 10 0	.84 3** .00 0 10 0	
x11	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.50 2** .00 0 10 0	.36 1** .00 0 10 0	.44 9** .00 0 10 0	.54 4** .00 0 10 0	.59 5** .00 0 10 0	.63 0** .00 0 10 0	.53 2** .00 0 10 0	.63 9** .00 0 10 0	.52 7** .00 0 10 0	.67 5** .00 0 10 0	1 .69 0** .00 0 10 0	.63 9** .00 0 10 0	.66 5** .00 0 10 0	.61 4** .00 0 10 0	.64 8** .00 0 10 0	.60 6** .00 0 10 0	.66 7** .00 0 10 0	.61 9** .00 0 10 0	.59 5** .00 0 10 0	.51 8** .00 0 10 0	.49 3** .00 0 10 0	.78 1** .00 0 10 0	
x12	Pearson Correlation	.57 4** .00 0 10 0	.54 0** .00 0 10 0	.38 6** .00 0 10 0	.52 9** .00 0 10 0	.57 3** .00 0 10 0	.54 5** .00 0 10 0	.54 4** .00 0 10 0	.52 2** .00 0 10 0	.57 6** .00 0 10 0	.65 9** .00 0 10 0	.69 0** .00 0 10 0	1 .72 7** .00 0 10 0	.69 7** .00 0 10 0	.59 7** .00 0 10 0	.73 1** .00 0 10 0	.66 0** .00 0 10 0	.65 1** .00 0 10 0	.58 5** .00 0 10 0	.54 0** .00 0 10 0	.48 0** .00 0 10 0	.56 5** .00 0 10 0	.79 3** .00 0 10 0	

	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
x13	Pearson Correlation	.479**	.370**	.305**	.535**	.487**	.554**	.448**	.509**	.589**	.694**	.639**	.727**	1	.728**	.620**	.707**	.610**	.577**	.560**	.446**	.481**	.431**	.740**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
x14	Pearson Correlation	.385**	.368**	.463**	.480**	.524**	.525**	.510**	.482**	.530**	.638**	.665**	.697**	.728**	1	.761**	.741**	.601**	.679**	.514**	.497**	.471**	.533**	.759**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
x15	Pearson Correlation	.290**	.334**	.418**	.418**	.434**	.544**	.444**	.453**	.484**	.590**	.614**	.597**	.620**	.761**	1	.723**	.631**	.740**	.577**	.562**	.506**	.557**	.729**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
y1	Pearson Correlation	.511**	.431**	.470**	.600**	.461**	.657**	.554**	.564**	.591**	.672**	.648**	.731**	.707**	.741**	.723**	1	.740**	.715**	.647**	.635**	.515**	.590**	.827**	



	Sig. (2- tailed) N	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	
y2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.55 8** .00 0 10 0	.38 3** .00 0 10 0	.46 1** .00 0 10 0	.57 9** .00 0 10 0	.51 6** .00 0 10 0	.57 7** .00 0 10 0	.51 3** .00 0 10 0	.53 2** .00 0 10 0	.59 0** .00 0 10 0	.66 6** .00 0 10 0	.60 6** .00 0 10 0	.66 0** .00 0 10 0	.61 0** .00 0 10 0	.60 1** .00 0 10 0	.63 1** .00 0 10 0	.74 0** .00 0 10 0	1 .00 10 0	.73 1** .00 0 10 0	.67 0** .00 0 10 0	.62 2** .00 0 10 0	.47 3** .00 0 10 0	.56 7** .00 0 10 0	.79 1** .00 0 10 0
y3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.48 5** .00 0 10 0	.38 1** .00 0 10 0	.57 2** .00 0 10 0	.57 1** .00 0 10 0	.64 6** .00 0 10 0	.62 9** .00 0 10 0	.58 0** .00 0 10 0	.53 2** .00 0 10 0	.58 5** .00 0 10 0	.67 0** .00 0 10 0	.66 7** .00 0 10 0	.65 1** .00 0 10 0	.57 7** .00 0 10 0	.67 9** .00 0 10 0	.74 0** .00 0 10 0	.71 5** .00 0 10 0	.73 1** .00 0 10 0	1 .00 10 0	.69 7** .00 0 10 0	.61 2** .00 0 10 0	.58 2** .00 0 10 0	.57 4** .00 0 10 0	.82 3** .00 0 10 0
y4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.54 5** .00 0 10 0	.44 7** .00 0 10 0	.55 0** .00 0 10 0	.65 1** .00 0 10 0	.66 5** .00 0 10 0	.67 3** .00 0 10 0	.61 4** .00 0 10 0	.58 1** .00 0 10 0	.61 5** .00 0 10 0	.66 0** .00 0 10 0	.61 9** .00 0 10 0	.58 5** .00 0 10 0	.56 0** .00 0 10 0	.51 4** .00 0 10 0	.57 7** .00 0 10 0	.64 7** .00 0 10 0	.67 0** .00 0 10 0	.69 7** .00 0 10 0	1 .00 10 0	.70 6** .00 0 10 0	.64 9** .00 0 10 0	.71 2** .00 0 10 0	.82 8** .00 0 10 0
y5	Pearson Correlation	.42 9**	.53 7**	.49 5**	.58 9**	.62 1**	.60 7**	.57 1**	.64 3**	.56 2**	.57 7**	.59 5**	.54 0**	.44 6**	.49 7**	.56 2**	.63 5**	.62 2**	.61 2**	.70 6**	1	.64 1**	.63 0**	.78 0**

	Sig. (2- tailed) N	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0	.00 0 10 0
y6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.49 6** .00 0 10 0	.48 4** .00 0 10 0	.45 9** .00 0 10 0	.51 1** .00 0 10 0	.63 1** .00 0 10 0	.56 4** .00 0 10 0	.62 1** .00 0 10 0	.64 3** .00 0 10 0	.50 7** .00 0 10 0	.59 5** .00 0 10 0	.51 8** .00 0 10 0	.48 0** .00 0 10 0	.48 1** .00 0 10 0	.47 1** .00 0 10 0	.50 6** .00 0 10 0	.51 5** .00 0 10 0	.47 3** .00 0 10 0	.58 2** .00 0 10 0	.64 9** .00 0 10 0	.64 1** .00 0 10 0	1 .00 10 0	.67 1** .00 0 10 0	.74 4** .00 0 10 0
y7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.48 5** .00 0 10 0	.46 9** .00 0 10 0	.50 8** .00 0 10 0	.46 9** .00 0 10 0	.50 2** .00 0 10 0	.47 6** .00 0 10 0	.58 7** .00 0 10 0	.47 4** .00 0 10 0	.51 5** .00 0 10 0	.56 6** .00 0 10 0	.49 3** .00 0 10 0	.56 5** .00 0 10 0	.43 1** .00 0 10 0	.53 3** .00 0 10 0	.55 7** .00 0 10 0	.59 0** .00 0 10 0	.56 7** .00 0 10 0	.57 4** .00 0 10 0	.71 2** .00 0 10 0	.63 0** .00 0 10 0	.67 1** .00 0 10 0	1 .00 10 0	.73 9** .00 0 10 0
total	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.70 1** .00 0 10 0	.62 9** .00 0 10 0	.64 3** .00 0 10 0	.76 3** .00 0 10 0	.78 1** .00 0 10 0	.80 9** .00 0 10 0	.77 0** .00 0 10 0	.76 8** .00 0 10 0	.78 9** .00 0 10 0	.84 3** .00 0 10 0	.78 1** .00 0 10 0	.79 3** .00 0 10 0	.74 0** .00 0 10 0	.75 9** .00 0 10 0	.72 9** .00 0 10 0	.82 7** .00 0 10 0	.79 1** .00 0 10 0	.82 3** .00 0 10 0	.82 8** .00 0 10 0	.78 0** .00 0 10 0	.74 4** .00 0 10 0	.73 9** .00 0 10 0	1 .00 10 0

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

### Lampiran 3. Uji Realibitas

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	100	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	22

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	84.1900	186.277	.668	.965
x2	84.2700	187.936	.590	.966
x3	84.2500	188.008	.606	.966
x4	84.2700	183.310	.733	.964
x5	84.3200	185.836	.759	.964
x6	84.2600	185.225	.788	.964
x7	84.3300	184.728	.744	.964
x8	84.2200	184.699	.741	.964
x9	84.3100	183.065	.763	.964
x10	84.2100	183.016	.824	.963
x11	84.3100	185.974	.758	.964
x12	84.1700	185.355	.771	.964
x13	84.3100	186.620	.714	.964
x14	84.3000	184.859	.731	.964
x15	84.2700	186.644	.700	.965
y1	84.2900	181.824	.805	.964
y2	84.3500	182.816	.765	.964
y3	84.2800	184.628	.803	.964
y4	84.2000	184.909	.809	.964
y5	84.3100	184.964	.755	.964
y6	84.3700	184.963	.714	.964
y7	84.3000	183.626	.706	.965

### Lampiran 4. Uji Korelasi

**Correlations**

		Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Nasabah
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	.889**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	.889**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI







**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](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : 4877/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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

Nama : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Pelayanan Produk Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Dra. Naimah, M.H.

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, 02 Desember 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan



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](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

Banjarmasin, 22 Februari 2023

Nomor : B-5/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/02/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Risma Aprillyana / 190105020217  
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	: Risma Aprillyana / 190105020217
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Korelasi Kepuasan Nasabah dan Pelayanan Produk Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

pada:

Hari/Tanggal	: Rabu, 01 Maret 2023
Waktu	: 09.45 - 10.30
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Dra. Naimah, M.H.
Penguji (Eksternal)	: Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy
Notulis	: Abd. Adim, SE., M.Ag

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





**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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

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

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 01 Maret 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi  
atas nama:

Nama/NIM : Risma Aprillyana  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Pelayanan Produk  
Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

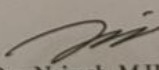
Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Dra. Naimah, M.H.  
Penguji (Eksternal) : Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy  
Notulen : Abd. Adim, SE., M.Ag

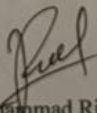
Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :  
Diterima / diterima dengan perbaikan / ~~ditolak~~  
Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Rabu, 01 Maret 2023

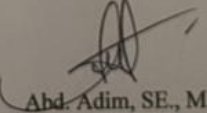
1. Penguji (Pembimbing)

  
Dra. Naimah, M.H.

2. Penguji (Eksternal)

  
Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy

3. Notulen

  
Abd. Adim, SE., M.Ag



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235  
e-mail: febimal@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-2718/Un.14/III.5/TL.00/08/2023  
Sifat : -  
Lamp : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Izin Riset

4 Agustus 2023

Yth.  
Pimpinan PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

*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	: Risma Apriliyana
NIM	: 190105020217
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 11 April 1999
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Jl. Prona 1 Kampung Limau No. 80 Pemurus Baru
Waktu Riset	: 7 Agustus s.d 7 Oktober 2023

Judul Skripsi : **Korelasi Kepuasan Nasabah dan Pelayanan Produk Rahn di PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura** (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.

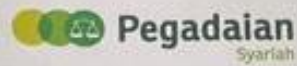
*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN/RISET**

PT Pegadaian (Persero) UPS Martapura yang berkedudukan di Jalan A. YANI KM 37,5 SUNGAI PARING RT/RW: 11/00 Kode POS 71213 Kelurahan SEI/SUNGAI PARING Kecamatan MARTAPURA Kotamadya/Kabupaten BANJAR Provinsi KALIMANTAN SELATAN Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Universitas : Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Telah melaksanakan Penelitian/Riset di PT Pegadaian (Persero) UPS Martapura selama 2 bulan dari tanggal 7 Agustus s/d 7 Oktober 2023 dengan judul skripsi "**Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn di PT Pegadaian Syariah Cabang Martapura**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarbaru, 7 Oktober 2023  
PT Pegadaian (Persero) UPS Martapura  
Pengelola UPS Martapura  
  
**Pegadaian**  
Syariah  
Muhammad  
NIK. P 81879



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70205

Telpon (0511) 6777963

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

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Rizma Aprillyana  
 NIM : 190105020217  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
 Pembimbing : Dra. Naimah M.H

**DOSEN PEMBIMBING**

Bab I. (tabel belakang bisa dipersingkat,  
 alasan memilih masalah ini utk diteliti dikaitkan  
 dengan korelasi kepuasan nasabah dan kualitas  
 pelayanan khusus pd produk Rahn di pegadaian.  
 Rumusan masalah disesuaikan dengan  
 judul.  
 Lihat buku panduan penulisan skripsi  
 Definisi operasional tambahkan indikator  
 untuk kepuasan nasabah & kualitas pelayanan.

Banjarmasin, 2 - 10 - 23

Dra. Naimah M.H

**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) 6777503  
e-mail: [fbimail@uin-antasari.ac.id](mailto:fbimail@uin-antasari.ac.id) / [fbimail@antasari@gmail.com](mailto:fbimail@antasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
Pembimbing : Dra. Naimah M.H

DOSEN PEMBIMBING

Bab II .  
Teori ditambah dengan kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan .  
Jurnal berbahasa asing atau nasional  
kutipan buku berbahasa asing.

Banjarmasin, 5 - 10 - 23

Dra. Naimah M.H

**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 70225  
Telepon (0511) 6777663  
e-mail: [febama@uin-antasari.ac.id](mailto:febama@uin-antasari.ac.id) / [febi.antasari@gmail.com](mailto:febi.antasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Risma Apriyana  
NIM : 190105020217  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian  
Syariah Cabang Martapura  
Pembimbing : Dra. Naimah M.H

#### DOSEN PEMBIMBING

Bab. III  
Diperbaiki (lihat catatan di bab. III)

Banjarmasin, 5-10-23

Dra. Naimah M.H

#### 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 70226  
Telepon (0511) 6777663  
e-mail: febmisl@uin-antasari.ac.id / febu@uinantasari@gmail.com website: www.febz.uin-antasari.ac.id

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
Pembimbing : Dra. Naimah M.H

DOSEN PEMBIMBING

Bab IV  
Merapikan dan memperbaiki SPSS.

Banjarmasin, 6-10-23

Dra. Naimah M.H

**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

Telp: (0511) 6777963

e-mail: [febina@uin-antasari.ac.id](mailto:febina@uin-antasari.ac.id) [feb.uinantasari@gmail.com](mailto:feb.uinantasari@gmail.com) website: [www.feb.uin-antasari.ac.id](http://www.feb.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
Pembimbing : Dra. Naimah M.H

**DOSEN PEMBIMBING**

Simpulan disesuaikan dg rumusan

Banjarmasin, 9-10-23

Dra. Naimah M.H

**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. 4.3 Banjarmasin 70235  
 Telepon (0511) 6777963  
 e-mail: [febanal@uin-antasari.ac.id](mailto:febanal@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febs.uin-antasari.ac.id](http://www.febs.uin-antasari.ac.id)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Risma Aprillyana  
 NIM : 190105020217  
 Jurusan : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura  
 Pembimbing : Dra. Naimah M.H

#### DOSEN PEMBIMBING

Bab I s/d Bab V disetujui, silahkan  
 ikut ujian skripsi

Banjarmasin, 9-10-23

Dra. Naimah M.H

#### 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](mailto:febi@uin-antasari.ac.id); [febi\\_uinantasari@gmail.com](mailto:febi_uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI  
Nomor : B- 889 /Un.14/III.5/PS.S1/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 : Risma Aprillyana  
NIM : 190105020217  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Korelasi Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Produk Rahn pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Martapura

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI  
Dengan Presentasi Plagiat 21 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 10 Oktober 2023  
Ketua Jurusan  
  
Anisa Sayyid



**RIWAYAT HIDUP**

Nama : Risma Aprillyana

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 April 1999

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Status : Belum Kawin

Alamat : JL Prona 1 Kampung Limau no 80 Pemurus Baru

Riwayat Pendidikan :

- a. SD/MI : SD Pemurus Baru 1
- b. SMP/MTS : MTS Al-Istiqamah
- c. SMA/SMK: MA Al-Istiqamah

Orang Tua :

- a. Ayah : Sayyid Jamalludin (Alm)  
Pekerjaan : -
- b. Ibu : Sri Yana  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Anak ke : Anak Tunggal

No Hp : 089680730291

Alamat Email : [Rismaaprillyana88@gmail.com](mailto:Rismaaprillyana88@gmail.com)