

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**LEMBAR PERMOHONAN KESEDIAAN  
MENJADI RESPONDEN DALAM PENELITIAN**

---

Kepada Yth,  
Nasabah PT. Bank Syariah  
Indonesia (BSI), Tbk. Kantor  
Cabang Pembantu 3 (KCP)  
Palangkaraya Provinsi Kalimantan  
Tengah  
-di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini saya Noor Arella Oktavianty mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah Banjarmasin akan melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”**. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin.

Untuk itulah, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu Saudara (i) agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Segala sesuatu mengenai identitas pribadi akan dirahasiakan dan hanya dipergunakan untuk penelitian ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu Saudara (i) meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih atas bantuannya.

Hormat Saya,

Noor Arella Oktavianty

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN  
MENJADI RESPONDEN**

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, setelah membaca dan memahami penjelasan pada lembar pertama, saya bersedia turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang akan dilakukan oleh Noor Arella Oktaviany mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Prodi S-1 Perbankan Syariah Banjarmasin akan melaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah”**. Saya memahami penelitian ini tidak akan berdampak negatif terhadap saya, oleh karena itu saya menyatakan bersedia menjadi responden pada penelitian ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Responden

(.....)

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, KUALITAS PELAYANAN**  
**DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
**DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), Tbk.**  
**KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) PALANGKARAYA**  
**PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Petunjuk pengisian kuesioner:

1. Identitas

- a. No.Responden : .....
- b. Identitas:
- 1) Nama (Boleh tidak diisi) : .....
- 2) Umur : .....
- 3) Pendidikan : .....
- 4) Pekerjaan : .....

2. Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan.

3. Berilah tanda (x) pada kolom yang tersedia

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju  
 S = Setuju  
 Ks = Kurang Setuju  
 TS = Tidak Setuju  
 STS = Sangat Tidak Setuju

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
1	<i>Customer service (X<sub>1</sub>)</i>	Saat melayani nasabah, pegawai tidak pernah menggaruk badan, menggigit kuku ataupun melipat tangan diatas meja.					
2		Pegawai menyambut nasabah yang datang dengan menjabat tangan nasabah menggunakan					

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
		tangan kanan, genggam selama 3-5 detik, senyum dan kontak mata, mengucapkan nama anda/selamat datang dan juga kabar					
3		Berdiri saat tamu datang, sapa, senyum dan kontak mata, tanyakan dengan sopan apakah nasabah tersebut telah memiliki janji, jika anda orang yang dituju persilahkan nasabah duduk dan perkenalkan nama					
4		Menggunakan kelima jari dengan telapak tangan terbuka, menggunakan ujung pena untuk menunjukkan brosur atau formulir.					
5		Pegawai berdiri dengan tegap					
1	Kualitas pelayanan (X <sub>2</sub> )	kebutuhan nasabah yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan pegawai					
2		Pegawai mampu untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya					
3		Pegawai memiliki kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat					
4		Perilaku para pegawai mampu menumbuhkan					

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
		kepercayaan nasabah dan mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah					
5		Pegawai memiliki perasaan prihatin terhadap kesusahan yang dialami oleh nasabah.					
1	Efektivitas Kerja (X3)	Pihak Bank sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pinjaman atau keperluan menabung.					
2		Pihak bank menawarkan deposito atau tabungan berjangka dengan keuntungan yang kompetitif kepada nasabah.					
3		Bank memberikan bunga ringan kepada masyarakat.					
4		Bank memberikan cicilan ringan dan persyaratan mudah bagi masyarakat yang memiliki usaha.					
5		Bank memberikan keringanan denda keterlambatan pembayaran cicilan.					
6		Bank memiliki anak cabang dan gerai ATM dilokasi strategis.					
7		Bank memberikan kemudahan dalam setiap transaksi.					
1	Kepuasan Nasabah (Y)	Pelayanan sesuai dengan harapan					
2		Kepercayaan nasabah terhadap produk dan jasa yang diberikan					
3		Rasa senang setelah mendapatkan pelayanan					
4		Merekomendasikan orang					

No. P	Variabel	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
			1	2	3	4	5
		lain untuk ikut memakai barang dan jasa yang dibeli					
5		Nasabah selalu datang kembali dan percaya untuk menabung dan melakukan transaksi dengan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah					

**MASTER TABEL HASIL PENELITIAN  
PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, KUALITAS PELAYANAN  
DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP) PALANGKARAYA  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	<i>Customer service</i> (X1)					f	<i>Kualitas pelayanan</i> (X2)					f	Efektivitas Kerja (X3)							f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
1	2	2	4	5	3	16	3	5	2	2	3	15	3	2	2	5	3	15	2	2	4	2	4	2	2	18
2	5	3	3	3	3	17	2	2	5	3	3	15	3	5	5	3	3	19	5	3	3	5	3	5	3	27
3	3	3	2	5	5	18	2	5	3	3	5	18	5	3	3	5	5	21	3	3	2	3	2	3	3	19
4	3	5	2	5	2	17	5	5	3	2	2	17	2	5	3	5	2	17	3	5	2	3	2	3	5	23
5	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35
6	2	5	5	5	3	20	5	3	2	5	3	18	3	5	2	5	3	18	2	5	5	2	5	2	5	26
7	2	5	5	3	3	18	5	2	2	5	3	17	5	3	2	3	3	16	2	5	5	2	5	2	5	26
8	2	2	5	3	3	15	4	5	2	2	3	16	3	3	2	3	3	14	2	2	5	2	5	2	2	20
9	2	2	5	3	3	15	5	5	2	2	3	17	3	3	2	3	3	14	2	2	5	2	5	2	2	20
10	2	2	5	3	4	16	5	5	2	2	4	18	4	2	2	3	4	15	2	2	5	2	5	2	2	20
11	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	5	23	5	2	5	5	5	5	2	29
12	5	2	5	5	5	22	5	4	5	2	5	21	5	2	5	5	5	22	5	2	5	5	5	5	2	29
13	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	5	23	5	2	5	5	5	5	2	29
14	5	2	2	2	2	13	5	5	5	2	2	19	2	5	5	2	2	16	5	2	2	5	2	5	2	23







No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	Customer service (X1)					f	Kualitas pelayanan (X2)					f	Efektivitas Kerja (X3)							f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
	59	3	5	5	2		4	19	5	5	3		5	4	22	3	4		3	2	4	16	3	5	5	
60	3	2	2	2	4	13	5	5	3	2	4	19	3	4	3	2	4	16	3	2	2	3	2	3	2	17
61	3	2	2	2	5	14	2	2	3	2	5	14	3	5	3	2	5	18	3	2	2	3	2	3	2	17
62	3	4	2	2	2	13	2	2	3	4	2	13	1	1	3	2	2	9	3	4	2	3	2	3	4	21
63	3	2	2	2	1	10	2	2	3	2	1	10	3	4	3	2	1	13	3	2	2	3	2	3	2	17
64	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	2	8	1	1	3	1	2	8	1	2	1	1	1	1	2	9
65	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	3	12	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	3	2	19
66	3	2	3	3	3	14	1	3	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	3	2	19
67	3	1	3	3	3	13	1	3	3	1	3	11	3	1	3	3	3	13	3	1	3	3	3	3	1	17
68	1	1	1	2	1	6	1	2	3	1	1	8	3	1	3	2	1	10	1	1	1	1	1	1	1	7
69	3	1	4	2	1	11	1	2	3	1	1	8	3	3	3	2	1	12	3	1	4	3	4	3	1	19
70	2	2	1	3	3	11	1	1	2	2	3	9	2	3	2	3	3	13	2	2	1	2	1	2	2	12
71	2	2	1	3	4	12	1	1	2	2	4	10	2	2	2	3	4	13	2	2	1	2	1	2	2	12
72	1	2	1	3	1	8	1	4	1	2	1	9	4	1	1	3	1	10	1	2	1	1	1	1	2	9
73	1	2	1	1	1	6	1	4	1	2	1	9	4	2	1	1	1	9	1	2	1	1	1	1	2	9
74	1	2	1	3	1	8	1	4	1	2	1	9	2	1	1	3	1	8	1	2	1	1	1	1	2	9
75	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	2	1	2	11
76	1	3	3	1	4	12	1	1	1	3	4	10	3	1	1	1	4	10	1	3	3	1	3	1	3	15
77	1	3	3	1	1	9	1	1	1	3	1	7	3	1	1	1	1	7	1	3	3	1	3	1	3	15
78	1	3	3	1	1	9	1	1	1	3	1	7	3	1	1	1	1	7	1	3	3	1	3	1	3	15
79	1	4	1	1	3	10	1	1	1	4	3	10	3	1	1	1	3	9	1	4	1	1	1	1	4	13
80	1	4	4	1	3	13	1	1	1	4	3	10	3	1	1	1	3	9	1	4	4	1	4	1	4	19

No. R	Kepuasan Nasabah (Y)					f	<i>Customer service (X1)</i>					f	<i>Kualitas pelayanan (X2)</i>					f	Efektivitas Kerja (X3)							f
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	
81	1	4	4	1	1	11	1	1	1	4	1	8	3	1	1	1	1	7	1	4	4	1	4	1	4	19
82	1	4	1	1	1	8	4	1	1	1	1	8	3	1	1	1	1	7	1	4	1	1	1	1	4	13
83	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	7
84	2	2	4	5	3	16	3	5	2	2	3	15	3	2	2	5	3	15	2	2	4	2	4	2	2	18
85	5	3	3	3	3	17	2	2	5	3	3	15	3	5	5	3	3	19	5	5	5	5	5	5	5	35
86	3	3	2	5	5	18	2	5	3	3	5	18	5	3	3	5	5	21	5	5	2	5	2	5	5	29
87	3	5	2	5	2	17	5	5	3	2	2	17	2	5	3	5	2	17	5	5	2	5	2	5	5	29
88	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	35
89	2	5	5	5	3	20	5	3	2	5	3	18	3	5	2	5	3	18	2	5	5	2	5	2	5	26
90	2	5	5	3	3	18	5	2	2	5	3	17	5	3	2	3	3	16	2	5	5	2	5	2	5	26
91	2	2	5	3	3	15	4	5	2	2	3	16	3	3	2	3	3	14	2	2	5	2	5	2	2	20
92	2	2	5	3	3	15	5	5	2	2	3	17	3	3	2	3	3	14	2	2	5	2	5	2	2	20
93	2	2	5	3	4	16	5	5	2	2	4	18	4	2	2	3	4	15	2	2	5	2	5	2	2	20
94	5	2	5	3	5	20	5	4	5	2	5	21	5	5	5	3	5	23	5	2	5	5	5	5	2	29

**OUTPUT HASIL ANALISIS DATA**  
**PENGARUH *CUSTOMER SERVICE*, KUALITAS PELAYANAN**  
**DAN EFEKTIVITAS KERJA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
**DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), Tbk.**  
**KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP) PALANGKARAYA**  
**PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**Frequencies**  
**Frequency Table**

**PY1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	19	20,2	20,2	20,2
	TS	23	24,5	24,5	44,7
	KS	29	30,9	30,9	75,5
	S	2	2,1	2,1	77,7
	SS	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PY2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	13	13,8	13,8	13,8
	TS	31	33,0	33,0	46,8
	KS	20	21,3	21,3	68,1
	S	11	11,7	11,7	79,8
	SS	19	20,2	20,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PY3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	21	22,3	22,3	22,3
	TS	18	19,1	19,1	41,5
	KS	19	20,2	20,2	61,7
	S	9	9,6	9,6	71,3
	SS	27	28,7	28,7	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PY4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	33	35,1	35,1	52,1
	KS	24	25,5	25,5	77,7
	S	3	3,2	3,2	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PY5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	30	31,9	31,9	31,9
	TS	19	20,2	20,2	52,1
	KS	6	6,4	6,4	58,5
	S	4	4,3	4,3	62,8
	SS	35	37,2	37,2	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	26	27,7	27,7	27,7
	TS	23	24,5	24,5	52,1
	KS	10	10,6	10,6	62,8
	S	7	7,4	7,4	70,2
	SS	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	23	24,5	24,5	43,6
	KS	33	35,1	35,1	78,7
	S	2	2,1	2,1	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	14,9	14,9	14,9
	TS	33	35,1	35,1	50,0
	KS	20	21,3	21,3	71,3
	S	9	9,6	9,6	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	10	10,6	10,6	10,6
	TS	6	6,4	6,4	17,0
	KS	58	61,7	61,7	78,7
	S	5	5,3	5,3	84,0
	SS	15	16,0	16,0	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	23,4	23,4	23,4
	TS	14	14,9	14,9	38,3
	KS	26	27,7	27,7	66,0
	S	10	10,6	10,6	76,6
	SS	22	23,4	23,4	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	23	24,5	24,5	41,5
	KS	33	35,1	35,1	76,6
	S	2	2,1	2,1	78,7
	SS	20	21,3	21,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	16	17,0	17,0	17,0
	TS	33	35,1	35,1	52,1
	KS	24	25,5	25,5	77,7
	S	3	3,2	3,2	80,9
	SS	18	19,1	19,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	24	25,5	25,5	44,7
	KS	26	27,7	27,7	72,3
	S	9	9,6	9,6	81,9
	SS	17	18,1	18,1	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	23,4	23,4	23,4
	TS	23	24,5	24,5	47,9
	KS	24	25,5	25,5	73,4
	S	2	2,1	2,1	75,5
	SS	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	31	33,0	33,0	52,1
	KS	13	13,8	13,8	66,0
	S	11	11,7	11,7	77,7
	SS	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	26	27,7	27,7	27,7
	TS	18	19,1	19,1	46,8
	KS	13	13,8	13,8	60,6
	S	9	9,6	9,6	70,2
	SS	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	23,4	23,4	23,4
	TS	23	24,5	24,5	47,9
	KS	24	25,5	25,5	73,4
	S	2	2,1	2,1	75,5
	SS	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	



**PX3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	26	27,7	27,7	27,7
	TS	18	19,1	19,1	46,8
	KS	13	13,8	13,8	60,6
	S	9	9,6	9,6	70,2
	SS	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	22	23,4	23,4	23,4
	TS	23	24,5	24,5	47,9
	KS	24	25,5	25,5	73,4
	S	2	2,1	2,1	75,5
	SS	23	24,5	24,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**PX3.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	19,1	19,1	19,1
	TS	31	33,0	33,0	52,1
	KS	13	13,8	13,8	66,0
	S	11	11,7	11,7	77,7
	SS	21	22,3	22,3	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

## Correlations

		PY1	PY2	PY3	PY4	PY5	Y
PY1	Pearson Correlation	1	,317**	,444**	,429**	,477**	,745**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY2	Pearson Correlation	,317**	1	,526**	,208	,198	,629**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,044	,056	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY3	Pearson Correlation	,444**	,526**	1	,357**	,449**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY4	Pearson Correlation	,429**	,208	,357**	1	,486**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,000	,044	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PY5	Pearson Correlation	,477**	,198	,449**	,486**	1	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,056	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94
Y	Pearson Correlation	,745**	,629**	,790**	,684**	,725**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

\*\* . 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	94	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,762	5

## Correlations

Correlations

		PX1.1	PX1.2	PX1.3	PX1.4	PX1.5	X1
PX1.1	Pearson Correlation	1	,652**	,468**	,433**	,479**	,861**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.2	Pearson Correlation	,652**	1	,426**	,193	,431**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,063	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.3	Pearson Correlation	,468**	,426**	1	,274	,402**	,694
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,008	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.4	Pearson Correlation	,433**	,193	,274	1	,273	,582
	Sig. (2-tailed)	,000	,063	,008		,008	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX1.5	Pearson Correlation	,479**	,431**	,402**	,273	1	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008		,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1	Pearson Correlation	,861**	,771**	,694	,582**	,701**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	5

## Correlations

	PX2.1	PX2.2	PX2.3	PX2.4	PX2.5	X2
PX2.1 Pearson Correlation	1	,421**	,363**	,412**	,560**	,700**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
N	94	94	94	94	94	94
PX2.2 Pearson Correlation	,421**	1	,621**	,451**	,501**	,808**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
N	94	94	94	94	94	94
PX2.3 Pearson Correlation	,363**	,621**	1	,406**	,431**	,755**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
N	94	94	94	94	94	94
PX2.4 Pearson Correlation	,412**	,451**	,406**	1	,486**	,730**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
N	94	94	94	94	94	94
PX2.5 Pearson Correlation	,560**	,501**	,431**	,486**	1	,785**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
N	94	94	94	94	94	94
X2 Pearson Correlation	,700**	,808**	,755**	,730**	,785**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	94	94	94	94	94	94

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,812	5

## Correlations

Correlations

		PX3.1	PX3.2	PX3.3	PX3.4	PX3.5	PX3.6
PX3.1	Pearson Correlation	1	,434**	,484**	1,000**	,484**	1,000**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.2	Pearson Correlation	,434**	1	,561**	,434**	,561**	,434**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.3	Pearson Correlation	,484**	,561**	1	,484**	1,000**	,484**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.4	Pearson Correlation	1,000**	,434**	,484**	1	,484**	1,000**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.5	Pearson Correlation	,484**	,561**	1,000**	,484**	1	,484**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.6	Pearson Correlation	1,000**	,434**	,484**	1,000**	,484**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94
PX3.7	Pearson Correlation	,434**	1,000**	,561**	,434**	,561**	,434**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
X3	Pearson Correlation	,843**	,772**	,814**	,843**	,814**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94

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

Correlations

		PX3.7	X3
PX3.1	Pearson Correlation	,434**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.2	Pearson Correlation	1,000**	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.3	Pearson Correlation	,561**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.4	Pearson Correlation	,434**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.5	Pearson Correlation	,561**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.6	Pearson Correlation	,434**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	94	94
PX3.7	Pearson Correlation	1	,772**
	Sig. (2-tailed)		,000

	N	94	94
X3	Pearson Correlation	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	94	94

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

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	94	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	94	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,915	7

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		94	94	94	94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	14,24	14,46	19,99	14,31
	Std. Deviation	5,401	4,992	8,589	4,995
Most Extreme Differences	Absolute	,141	,102	,098	,087
	Positive	,141	,102	,085	,087
	Negative	-,089	-,065	-,098	-,071
Kolmogorov-Smirnov Z		1,366	,989	,954	,839
Asymp. Sig. (2-tailed)		,048	,281	,323	,482

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Regression

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,964 <sup>a</sup>	,930	,928	1,342	1,287

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2157,874	3	719,291	399,165	,000 <sup>a</sup>
	Residual	162,179	90	1,802		
	Total	2320,053	93			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,030	,428		2,407	,018
	X1	,397	,066	,430	6,002	,000
	X2	,259	,056	,259	4,636	,000
	X3	,194	,031	,333	6,174	,000

a. Dependent Variable: Y

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		

X1	,152	6,594
X2	,249	4,013
X3	,266	3,755

a. Dependent Variable: Y

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	X1	X2	X3
1	1	3,865	1,000	,01	,00	,00	,00
	2	,091	6,506	,81	,02	,00	,09
	3	,031	11,145	,16	,03	,38	,60
	4	,012	17,751	,02	,95	,61	,30

a. Dependent Variable: Y

#### Casewise Diagnostics<sup>a</sup>

Case Number	Std. Residual	Y	Predicted Value	Residual
14	-3,114	13	17,18	-4,181

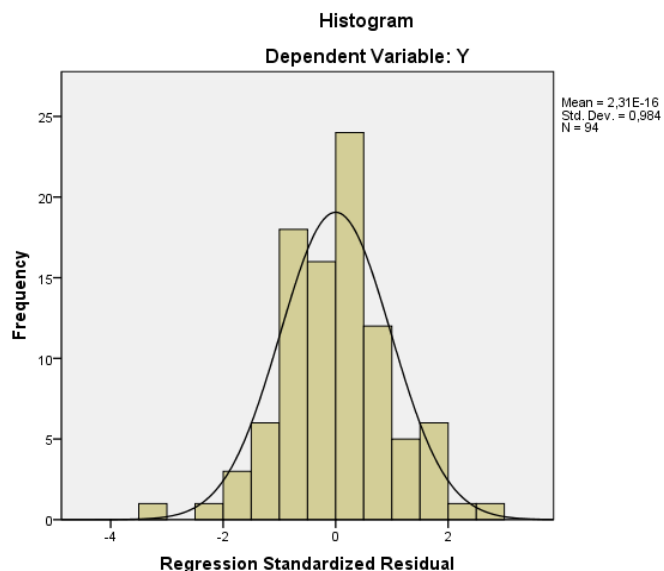
a. Dependent Variable: Y

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	5,67	23,44	14,31	4,817	94
Residual	-4,181	3,813	,000	1,321	94
Std. Predicted Value	-1,794	1,895	,000	1,000	94
Std. Residual	-3,114	2,840	,000	,984	94

a. Dependent Variable: Y

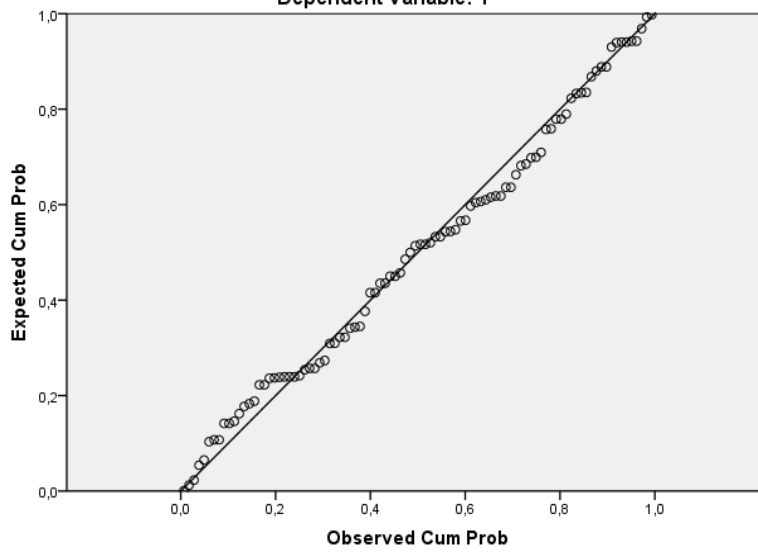
## Charts





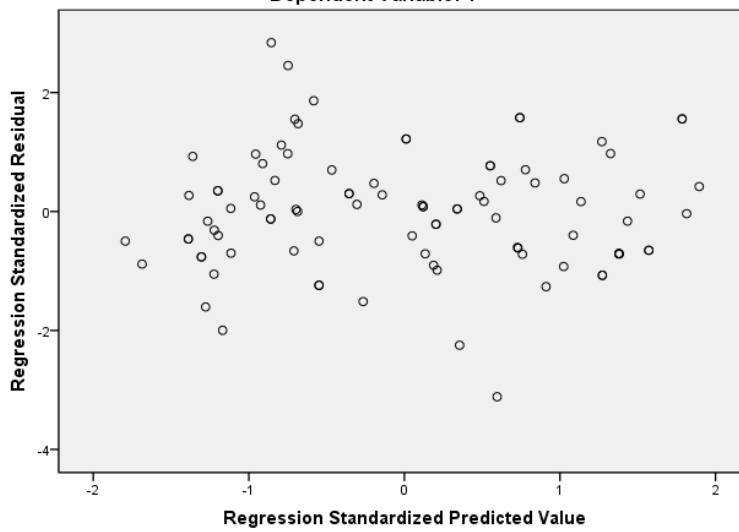
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Scatterplot

Dependent Variable: Y



## UJI GLETJER

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1,453	,531			2,735	,008
	X1	,015	,068	,048	,219	,827	
	X2	,059	,186	,129	,315	,753	
	X3	,028	,104	,068	,267	,783	

a. Dependent Variable: Y

**Tabel Uji F**

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.1670	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.1670	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174
42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109

57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.740
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.1670	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.990	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032

**Tabel Uji t**

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
1	6.314	12.706
2	2.920	4.303
3	2.353	3.182
4	2.132	2.776
5	2.015	2.571
6	1.943	2.447
7	1.895	2.365
8	1.860	2.306
9	1.833	2.262
10	1.812	2.228
11	1.796	2.201
12	1.782	2.179
13	1.771	2.160
14	1.761	2.145
15	1.753	2.131
16	1.746	2.120
17	1.740	2.110
18	1.734	2.101
19	1.729	2.093
20	1.725	2.086
21	1.721	2.080
22	1.717	2.740
23	1.714	2.069
24	1.711	2.064
25	1.708	2.060
26	1.706	2.056
27	1.703	2.052
28	1.701	2.048
29	1.699	2.045
30	1.697	2.042
31	1.696	2.040
32	1.694	2.037
33	1.692	2.035
34	1.691	2.032
35	1.690	2.030
36	1.688	2.028
37	1.687	2.026
38	1.686	2.024
39	1.685	2.023
40	1.684	2.021
41	1.683	2.020
42	1.682	2.018
43	1.681	2.017
44	1.680	2.015
45	1.679	2.014
46	1.679	2.013
47	1.678	2.012
48	1.677	2.011
49	1.677	2.010
50	1.676	2.009

df=(n-k)	$\alpha = 0.05$	$\alpha = 0.025$
51	1.675	2.008
52	1.675	2.007
53	1.674	2.006
54	1.674	2.005
55	1.673	2.004
56	1.673	2.003
57	1.672	2.002
58	1.672	2.002
59	1.671	2.001
60	1.671	2.000
61	1.670	2.000
62	1.670	1.999
63	1.669	1.998
64	1.669	1.998
65	1.669	1.997
66	1.668	1.997
67	1.668	1.996
68	1.668	1.995
69	1.667	1.995
70	1.667	1.994
71	1.667	1.994
72	1.666	1.993
73	1.666	1.993
74	1.666	1.993
75	1.665	1.992
76	1.665	1.992
77	1.665	1.991
78	1.665	1.991
79	1.664	1.990
80	1.664	1.990
81	1.664	1.990
82	1.664	1.989
83	1.663	1.989
84	1.663	1.989
85	1.663	1.988
86	1.663	1.988
87	1.663	1.988
88	1.662	1.987
89	1.662	1.987
90	1.662	1.987
91	1.662	1.986
92	1.662	1.986
93	1.661	1.986
94	1.661	1.986
95	1.661	1.985
96	1.661	1.985
97	1.661	1.985
98	1.661	1.984
99	1.660	1.984
100	1.660	1.984

## DOKUMENTASI PENELITIAN



**Wawancara bersama Costumer Service KCP Palangkaraya 3**



**Peneliti datang ke lokasi penelitian  
di Bank Syariah Indonesia KCP Palangkaraya 3**





**Foto Bersama Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Palangkaraya 3**





**Pengisian angket oleh Nasabah**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febmail@uin-antasari.ac.id](mailto:febmail@uin-antasari.ac.id), website: [febl.uin-antasari.ac.id](http://febl.uin-antasari.ac.id)

## PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 1234/Un.14/III.5/PP.00.9/03/2022

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

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) , TBK. KCP Palangkaraya Kalimantan Tengah

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA

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, 17 Maret 2022

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



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

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**PENETAPAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**

Nomor : 3663/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2022

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil rapat Tim Seleksi Proposal Skripsi berkenaan dengan perubahan judul, maka kami dapat menyetujui dan menetapkan judul yang baru terhadap skripsi Saudara (i):

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul Terdahulu : Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) , TBK. KCP Palangkaraya Kalimantan Tengah  
Judul Baru : Pengaruh Customer Service , Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah

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

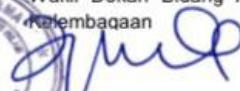
Dosen Pembimbing Skripsi : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA

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, 14 September 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 I dan Dosen Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 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 KETERANGAN**

Nomor: B-0616/Un.14/III.5/PP.00.9/07/2022

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

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) , TBK. KCP Palangkaraya Kalimantan Tengah

telah melaksanakan ujian proposal skripsi pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 05/07/2022  
Waktu : 09.00 - 09.45  
Tempat : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA  
Penguji Eksternal : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.  
Notulis : Abd. Adim, SE., M.Ag

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 5 Juli 2022

Ketua Biro Skripsi



H. Badrian, M.Ag.  
19730717 199703 1 002



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 04 Juli 2022

Nomor : B-0614/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/07/2022  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Noor Arella Oktavianty / 180105020438  
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 : Noor Arella Oktavianty / 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) , TBK. KCP  
Palangkaraya Kalimantan Tengah

pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 05/07/2022  
Waktu : 09.00 - 09.45  
Tempat/Media : Daring

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Muhammad Saleh, S.IP., SH., MA  
Penguji Eksternal : Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.  
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



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

Jalan A. Yani Km. 4,5 Teip. (0511) 6783434 Banjarmasin 70235  
e-mail: [fbisnis@uin-antasari.ac.id](mailto:fbisnis@uin-antasari.ac.id) / website: [www.fbi.uin-antasari.ac.id](http://www.fbi.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-3249/Un.14/III.5/TL.00/08/2022

26 Agustus 2022

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) TBK. KCP Palangkaraya  
Kalimantan Tengah

*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	: Noor Arella Oktavianty
NIM	: 180105020438
Tempat Tanggal Lahir	: Bahaur, 14 Oktober 2000
Semester/Jurusan	: IX / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Desa Bahaur Hilir RT.004 RW.002 Kahayan Kuala Kabupaten Pulang Pisau Kalimantan Tengah
Waktu Riset	: 26 Agustus s.d 26 Oktober 2022

Judul Skripsi : Pengaruh Customer Service dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), TBK, KCP Palangkara  
Kalimantan Tengah (sebagaimana proposal terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon agar kiranya berkenan membantu  
memberikan data dan informasi yang diperlukan terkait dengan riset tersebut.

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya  
diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Zaki Mubarak



**SURAT KETERANGAN**

No. 02/1732-1/9071


PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk KC Palangkaraya 3 yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.56, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Noor Arella Oktavianty ✓  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : UIN ANTASARI BANJARMASIN

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangkaraya 3 dengan judul skripsi "*Pengaruh Customer Service , Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah*". ✓

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palangkaraya, 30 September 2022  
PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PALANGKARAYA 3



Aris Widyantito  
Branch Manager



Fideri Fadian  
BOSM



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Tele

pon (0511) 6777663

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@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)

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Noor Arella Oktaviany  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

#### CATATAN PEMBIMBING

- Judul yang lebih pas itu harusnya peran bukan peranan
- Pada bab 2 itu bukan landasan teori tapi judul yang menggambarkan isi atau hal-hal yang ingin di bahas
- Rumusan masalah itu ada 2 persoalan pada no.3 bagaimana solusi lalu di no.2 bagaimana kendala
- Tujuan penelitian jangan menggunakan kata Tanya, bagaimananya lebih baik dibuang, harusnya peran bukan peranan

Banjarmasin, 21 Mei 2022  
Pembimbing,

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP.1963031219860210001

Catatan:

- a. Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisoleh pembimbing
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupay 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](mailto:febimail@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)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

**CATATAN PEMBIMBING**

- Arti customer service, loyalitas, dan nasabah pada definisi operasional itu pendapat sendiri atau kutipan, kalau berdasarkan kutipan harusnya mencantumkan footnote
- Pada definisi operasional itu jelaskan keseluruhannya
- Sistematis pembahasan dibikin kalimat
- Bab 3 kada jelas apa penelitian lapangan atau study perpus, lalu menggunakan pendekatan apa harus jelas
- Pada rumusan masalah Subjeknya harus jelas datanya seperti cs, bukan bank objeknya

Banjarmasin, 08 Juni 2022  
Pembimbing,

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 1963031219860210001

**Catatan:**

- a. Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisoleh pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupayang 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 Tele  
pon (0511) 6777663

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

### CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

#### CATATAN PEMBIMBING

- Pada judul itu terhadapnya di hapus
- BSI itu pakai TBK atau tidak, bank muamalat itu persorangan atau berbadan hukum
- Di bab 2 dibahas judul teori apa? Cs, loyalitas dan nasabah?

Banjarmasin, 19 Juni 2022  
Pembimbing,

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 1967031219860210001

#### Catatan:

- a. Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh pembimbing.
- b. 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](mailto:febimail@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 : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

#### CATATAN PEMBIMBING

- Latar belakang belum jelas belum terperinci, kalau melihat loyalitas harus di tambahkan untuk memperkuat latar belakang
- Harusnya tau dulu permasalahan pada latar belakang (lakukan observasi dulu), di perjelas lagi latar belakangnya
- Kalau tanpa data tidak bisa memperkuat penelitian

Banjarmasin, 23 Juni 2022  
Pembimbing,

  
Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 1963031219860210001

#### Catatan:

- a. Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisoleh pembimbing.
- b. 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 Tele  
pon (0511) 6777663

e-mail: febijmail@uin-antasari.ac.id / febi\_uinantasari@gmail.com website www.febi.uin-antasari.ac.id

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

CATATAN PEMBIMBING

- Pada rumusan masalah Bagaimanakah itu salah harusnya bagaimana saja
- Jenis penelitian tidak jelas apa lapangan apa study perpustakaan
- Definisi dan operasionalnya masih tidak jelas, harus di perjelas lagi
- Data skunder apakah ada, kalau ada di jelaskan
- Teknik pengumpulan data bukan metode
- Referensi minimal 5 bahasa asing dan 3 jurnal

Banjarmasin, 28 Juni 2022  
Pembimbing,

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 1965031219860210001

Catatan:

- a. Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisioleh pembimbing.
- b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupayang 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 Tele  
pon (0511) 6777663

e-mail: [febimaal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimaal@uin-antasari.ac.id) / [febri\\_uinantasari@gmail.com](mailto:febri_uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer service*, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk. Kantor Cabang Pembantu 3 (KCP) Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah.  
Pembimbing : Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA

CATATAN PEMBIMBING

- Pada rumusan masalah
  - Bagaimana peran cs pada bank yang diteliti
  - Bagaimana peran cs dalam meningkatkan loyalitas nasabah
  - Kenapa nasabah menurun apa dari fasilitas atau pelayanan
  - Bagaimana loyalitas nasabah
  - Apa saja loyalitas

Banjarmasin, 4 Juli 2022  
Pembimbing,

Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA  
NIP. 1963031219860210001

Catatan:

- Setiap konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh pembimbing.
- 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- 824 /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 : Noor Arella Oktavianty  
NIM : 180105020438  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH CUSTOMER SERVICE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA (BSI), TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU 3 (KCP) PALANGKARAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**B E B A S P L A G I A S I**  
**Dengan Presentasi Plagiat 22 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 03 Oktober 2023  
Ketua Jurusan  
  
Annisa Sayyid



## RIWAYAT HIDUP

Nama : Noor Arella Oktavianty  
Tempat dan Tanggal Lahir : Bahaur, 14 Oktober 2000  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Sulung Residence

Pendidikan :

1. MIN Bahaur Hilir
2. MTsN An Najah Cindai Alus
3. MAN An Najah Cindai Alus
4. UIN Antasari Banjarmasin

Orang Tua :

1. Ayah  
Nama : Muhammad Rif'an  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Desa Bahaur Hilir
2. Ibu  
Nama : Noor Lathifah  
Pekerjaan : Guru  
Alamat : Desa Bahaur Hilir
3. Saudara  
Nama : Ahmad Zaidan Fikri  
Nama : Keisya Afira

Banjarbaru, 14 Juni 2023  
Penulis

Noor Arella Oktavianty