

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran I

### KUESIONER PENELITIAN

#### **" Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan "**

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden yang terhormat.

Dalam rangka penyusunan tugas akhir (skripsi) yang merupakan sebagai persyaratan kelulusan program studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Maka dari itu, kuesioner penelitian ini saya buat dan saya sebarkan digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah disediakan. Semua identitas responden dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dijamin kerahasiannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian.

Peneliti sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan. Atas bantuan dan kesediaannya, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Hormat saya,

Peneliti



Fatmawarti Annisa

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang sesuai dengan identitas responden

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki - laki
  - b. Perempuan
  
2. Usia :
  - a. < 16 tahun
  - b. 16 - 25 tahun
  - c. 26 - 45 tahun
  - d. > 45 tahun
  
3. Pendidikan Terakhir :
  - a. SD / sederajat
  - b. SMP / sederajat
  - c. SMA / sederajat
  - d. D3
  - e. S1
  - f. Lainnya
  
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar / Mahasiswa
  - b. Pegawai Negeri
  - c. Karyawan Swasta
  - d. Wiraswasta
  - e. Lainnya
  
5. Lama menjadi nasabah :
  - a. < 1 tahun
  - b. 1 - 2 tahun
  - c. 3 - 4 tahun
  - d. > 4 tahun

## B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berikan jawaban anda terhadap pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan pendapat anda. Pilihlah dan berikan tanda centang (√) pada kolom yang telah disediakan pada lembar kuesioner. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini:

Keterangan	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

## C. PERNYATAAN KUESIONER

### 1. Kualitas Produk ( $X_1$ )

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Performance</i> (kinerja)						
1	Produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kinerja yang baik dan mudah dalam pengoperasian					
<i>Features</i> (fitur)						
2	Produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki fitur/fasilitas yang memudahkan nasabah dalam efektivitas bertransaksi					
<i>Reliability</i> (keandalan)						
3	Produk Bank Kalsel KCS Kandangan dapat diandalkan dan berfungsi sebagaimana mestinya setiap kali digunakan					
<i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)						
4	Produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai ketentuan syariah					

<i>Durability</i> (daya tahan)						
5	Produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama					
<i>Seviceability</i> (kemampuan layanan)						
6	Kecepatan dan kemudahan untuk perbaikan / mendapatkan layanan terkait dengan produk sangat baik					
<i>Aesthetics</i> (estetika)						
7	Produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki tampilan yang menarik bagi nasabah dibandingkan bank lain					
<i>Perceived quality</i> (persepsi kualitas)						
8	Produk Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kualitas yang baik sehingga memberi kesan yang memuaskan bagi nasabah					

## 2. Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
<i>Tangible</i> (bukti fisik)						
1	Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki ruang tunggu pelayanan yang nyaman dan bersih					
2	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan berpenampilan rapi dan menarik					
<i>Reliability</i> (keandalan)						
3	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan melakukan pencatatan dengan akurat dan teliti dalam setiap transaksi agar tidak terjadi kesalahan					

<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>						
5	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap					
6	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu bersedia menangani permintaan dan keluhan nasabah dengan segera					
<i>Asurance (jaminan)</i>						
7	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memiliki kemampuan pengetahuan yang baik dalam memberikan penjelasan maupun jawaban kepada nasabah					
8	Bank Kalsel KCS Kandangan mampu memberikan jaminan kerahasiaan data pribadi nasabah					
<i>Emphaty (empati)</i>						
9	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memberikan perhatian individual kepada nasabah					
10	Karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah					

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
Kesesuaian harapan						
1	Produk yang diperoleh dari Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah					
2	Pelayanan yang diperoleh dari karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan sesuai atau melebihi harapan nasabah					
Minat berkunjung kembali						

3	Nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk Bank Kalsel KCS Kandangan					
4	Nasabah berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Kalsel KCS Kandangan memuaskan					
Kesediaan untuk merekomendasikan						
5	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan produk dan jasa					
6	Nasabah bersedia untuk merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan Bank Kalsel KCS Kandangan karena pelayanan yang diberikan memuaskan					

## Lampiran II

### Tabulasi Data Jawaban Responden

No Responden	KUALITAS PRODUK (X1)								TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	5	4	4	5	4	5	4	4	35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	5	4	5	5	4	4	4	5	36
5	5	5	4	4	4	4	4	4	34
6	5	4	5	5	5	5	5	5	39
7	5	3	5	4	4	5	5	4	35
8	5	5	5	4	5	3	4	4	35
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	4	5	4	5	5	5	5	5	38
12	5	5	5	5	5	5	4	5	39
13	4	5	4	5	4	4	5	5	36
14	4	4	4	4	4	5	4	4	33
15	4	4	4	4	5	4	3	4	32
16	5	4	5	4	5	5	4	5	37
17	5	5	5	5	5	5	5	5	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	5	4	4	4	4	4	4	4	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	5	4	5	5	4	4	5	5	37
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	4	4	5	4	4	5	4	4	34
25	4	5	4	3	3	3	3	3	28
26	4	4	4	4	4	4	3	4	31
27	3	4	3	4	4	3	4	3	28
28	4	4	4	3	4	3	3	3	28
29	4	4	5	5	5	5	4	5	37
30	5	4	4	4	4	5	3	4	33
31	4	5	5	5	4	4	4	5	36
32	5	4	4	5	4	3	3	4	32
33	4	4	5	5	5	5	5	5	38
34	4	4	5	5	5	5	5	5	38
35	4	4	4	4	3	3	3	4	29



36	4	4	4	4	3	4	3	4	30
37	4	5	5	5	5	4	5	5	38
38	4	4	4	4	4	5	5	4	34
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	5	5	4	4	4	4	34
41	5	5	5	5	5	5	5	5	40
42	5	5	5	4	4	4	4	4	35
43	4	5	4	4	4	5	4	5	35
44	4	4	3	4	3	4	3	3	28
45	5	5	5	5	5	5	5	5	40
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	4	4	4	5	4	5	5	4	35
48	4	5	5	5	5	4	3	4	35
49	3	4	3	3	4	4	3	3	27
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40
51	5	5	5	5	5	5	5	5	40
52	5	4	3	5	4	3	4	4	32
53	5	5	5	5	4	5	4	4	37
54	5	5	4	4	4	5	4	4	35
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	4	4	3	4	4	4	3	4	30
57	5	5	4	4	4	4	4	5	35
58	5	5	4	5	5	4	4	4	36
59	5	5	5	4	5	4	4	5	37
60	4	5	5	5	4	4	4	5	36
61	5	5	4	4	3	5	4	4	34
62	4	5	4	4	3	4	4	5	33
63	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64	4	5	4	5	4	5	5	5	37
65	5	5	4	4	4	5	4	5	36
66	4	5	4	5	4	4	4	4	34
67	4	5	4	4	4	3	3	4	31
68	5	5	5	4	4	5	5	5	38
69	4	5	5	5	5	4	5	4	37
70	4	5	4	4	4	4	4	4	33
71	5	5	4	4	4	4	4	5	35
72	5	5	5	4	5	5	4	4	37
73	4	4	5	5	4	4	4	4	34
74	4	5	4	5	4	3	4	5	34
75	5	4	5	5	4	4	4	5	36
76	4	4	4	4	4	3	4	4	31

77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	4	3	4	3	4	30
79	5	5	4	4	4	4	4	5	35
80	4	4	4	4	4	4	3	4	31
81	5	4	4	4	4	4	4	4	33
82	4	5	4	5	4	5	4	4	35
83	4	4	4	4	4	4	3	4	31
84	5	5	5	5	4	4	4	4	36
85	4	4	5	5	4	5	4	5	36
86	5	5	5	5	4	5	4	5	38
87	4	4	4	3	4	4	4	4	31
88	5	4	5	5	5	5	5	5	39
89	5	4	4	5	4	5	4	4	35
90	4	5	4	4	4	5	4	4	34
91	5	4	5	5	4	4	4	5	36
92	4	4	4	4	4	5	4	4	33
93	5	5	4	4	4	4	4	4	34
94	5	4	5	5	5	5	5	5	39
95	5	3	5	4	4	5	5	4	35
96	5	5	5	4	5	3	4	4	35
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	5	5	5	4	4	5	4	5	37
99	4	5	4	5	5	5	5	5	38

No Responden	KUALITAS PELAYANAN (X2)										TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
6	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46
7	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	46
8	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	45
9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	45

14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
17	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	47
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	47
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
25	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	36
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
27	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	40
28	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	37
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
30	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
31	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	46
32	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	42
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
35	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	45
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
44	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	45
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	44
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	43
53	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	45
54	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44

55	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
56	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	41
57	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	44
58	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
59	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
61	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	44
62	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
63	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	43
64	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	45
65	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
66	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	43
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
69	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	46
70	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
71	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
72	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
74	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	38
75	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
77	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	47
78	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	45
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
82	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
83	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
84	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
85	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
87	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
88	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
89	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
90	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	47
91	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
92	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
93	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
94	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	46
95	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	46

96	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
97	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
98	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	45
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

No Responden	KEPUASAN NASABAH (Y)						TOTAL Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	5	5	4	4	26
2	4	4	5	5	4	4	26
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	4	25
5	4	4	4	4	4	4	24
6	5	5	4	5	4	5	28
7	4	5	4	5	5	5	28
8	4	4	5	5	5	4	27
9	4	4	5	5	4	4	26
10	5	5	4	5	5	5	29
11	4	4	5	5	5	4	27
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	4	5	5	5	5	28
14	4	4	4	4	5	5	26
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	5	5	4	4	26
17	5	4	5	4	5	5	28
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	5	5	5	28
22	4	4	4	5	4	4	25
23	5	5	5	5	5	5	30
24	4	3	4	4	5	5	25
25	3	3	4	4	3	3	20
26	3	3	4	4	4	4	22
27	3	3	4	4	4	4	22
28	3	4	3	4	3	4	21
29	5	5	4	4	4	4	26
30	3	4	4	4	4	4	23
31	4	4	5	5	4	4	26
32	5	4	4	5	3	4	25

33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	5	5	5	5	5	29
35	3	3	4	4	3	3	20
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	5	5	5	5	28
38	3	4	4	4	4	4	23
39	4	4	4	4	5	5	26
40	4	4	4	4	5	5	26
41	5	5	5	5	5	5	30
42	4	5	5	5	4	4	27
43	4	4	5	5	4	5	27
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	5	4	4	5	5	5	28
47	4	5	5	5	5	5	29
48	4	4	4	4	4	4	24
49	3	3	3	3	3	3	18
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	5	5	5	30
52	4	4	5	4	5	4	26
53	5	4	5	5	5	5	29
54	4	5	4	4	5	4	26
55	4	4	5	5	5	5	28
56	3	5	4	4	3	4	23
57	4	4	5	4	5	5	27
58	5	5	5	5	4	4	28
59	4	4	4	4	5	4	25
60	5	5	4	5	4	4	27
61	4	5	4	4	4	4	25
62	3	4	4	5	4	4	24
63	4	4	4	4	3	3	22
64	5	5	5	5	4	5	29
65	5	5	5	4	4	4	27
66	4	5	4	4	4	4	25
67	3	4	4	4	4	4	23
68	5	5	5	5	4	5	29
69	5	5	5	5	5	5	30
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	4	4	4	4	26
72	5	5	5	5	4	5	29
73	4	4	4	5	4	4	25

74	4	4	4	5	4	5	26
75	4	5	5	5	4	4	27
76	4	4	4	4	4	4	24
77	5	5	5	5	5	5	30
78	3	4	4	4	4	4	23
79	4	5	4	5	4	5	27
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	5	4	4	25
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	5	4	25
84	4	4	5	4	4	4	25
85	4	5	4	5	4	5	27
86	4	4	5	5	4	4	26
87	4	4	3	4	3	4	22
88	5	5	5	5	5	5	30
89	4	4	5	5	4	4	26
90	4	4	5	5	4	4	26
91	4	4	4	5	4	4	25
92	4	5	4	4	4	4	25
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	4	5	4	5	28
95	4	5	4	5	5	5	28
96	4	4	5	5	5	4	27
97	4	4	5	5	4	4	26
98	4	5	4	4	4	4	25
99	4	4	5	5	5	4	27

### Lampiran III

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

		Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.251*	.482**	.282**	.316**	.305**	.336**	.419**	.599**
	Sig. (2-tailed)		.012	.000	.005	.001	.002	.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.2	Pearson Correlation	.251*	1	.212*	.235*	.275**	.099	.218*	.374**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.012		.035	.019	.006	.332	.030	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.3	Pearson Correlation	.482**	.212*	1	.503**	.555**	.394**	.516**	.584**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.035		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.4	Pearson Correlation	.282**	.235*	.503**	1	.483**	.350**	.544**	.593**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.005	.019	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.5	Pearson Correlation	.316**	.275**	.555**	.483**	1	.364**	.559**	.481**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.6	Pearson Correlation	.305**	.099	.394**	.350**	.364**	1	.560**	.466**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.002	.332	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.7	Pearson Correlation	.336**	.218*	.516**	.544**	.559**	.560**	1	.605**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X1.8	Pearson Correlation	.419**	.374**	.584**	.593**	.481**	.466**	.605**	1	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total_X1	Pearson Correlation	.599**	.462**	.763**	.718**	.725**	.660**	.797**	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



### Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

#### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.475**	.390**	.366**	.373**	.471**	.302**	.352**	.149	.287**	.602**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.140	.004	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.2	Pearson Correlation	.475**	1	.219*	.330**	.418**	.203*	.242*	.417**	.312**	.104	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000		.030	.001	.000	.044	.016	.000	.002	.307	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.3	Pearson Correlation	.390**	.219*	1	.565**	.627**	.294**	.418**	.430**	.275**	.266**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030		.000	.000	.003	.000	.000	.006	.008	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.4	Pearson Correlation	.366**	.330**	.565**	1	.478**	.339**	.413**	.464**	.278**	.297**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000	.001	.000	.000	.005	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.5	Pearson Correlation	.373**	.418**	.627**	.478**	1	.375**	.536**	.471**	.350**	.384**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.6	Pearson Correlation	.471**	.203*	.294**	.339**	.375**	1	.424**	.435**	.388**	.615**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.044	.003	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.7	Pearson Correlation	.302**	.242*	.418**	.413**	.536**	.424**	1	.425**	.229*	.435**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.002	.016	.000	.000	.000	.000		.000	.023	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.8	Pearson Correlation	.352**	.417**	.430**	.464**	.471**	.435**	.425**	1	.610**	.527**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.9	Pearson Correlation	.149	.312**	.275**	.278**	.350**	.388**	.229*	.610**	1	.646**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.140	.002	.006	.005	.000	.000	.023	.000		.000	.000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
X2.10	Pearson Correlation	.287**	.104	.266**	.297**	.384**	.615**	.435**	.527**	.646**	1	.687**
	Sig. (2-tailed)	.004	.307	.008	.003	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total_X2	Pearson Correlation	.602**	.545**	.671**	.684**	.748**	.673**	.664**	.772**	.644**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.626**	.429**	.458**	.408**	.550**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.2	Pearson Correlation	.626**	1	.276**	.390**	.267**	.471**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000		.006	.000	.008	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.3	Pearson Correlation	.429**	.276**	1	.609**	.504**	.384**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.4	Pearson Correlation	.458**	.390**	.609**	1	.342**	.494**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.5	Pearson Correlation	.408**	.267**	.504**	.342**	1	.685**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.001		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Y.6	Pearson Correlation	.550**	.471**	.384**	.494**	.685**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Total_Y	Pearson Correlation	.787**	.685**	.714**	.727**	.727**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

## Lampiran IV

### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	8

### Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	10

### Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	6

## Lampiran V

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36742111
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.052
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## Lampiran VI

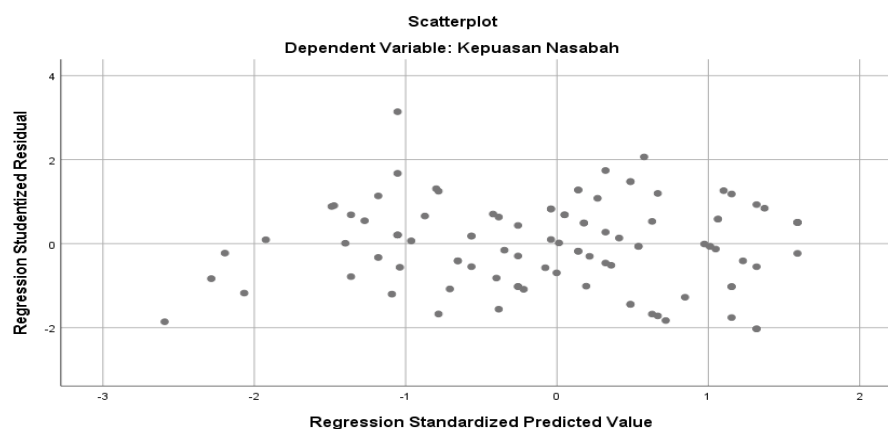
### Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	1.336	1.702		.785	.434	
	Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000	.414 2.415
	Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001	.414 2.415

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran VII

### Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



### Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.984	1.014		.971	.334
	Kualitas Produk	.018	.039	.074	.466	.642
	Kualitas Pelayanan	-.012	.035	-.054	-.343	.732

a. Dependent Variable: Abs\_RES

## Lampiran VIII

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.336	1.702		.785	.434
	Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000
	Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran IX

### Hasil Uji Parsial (Uji t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.336	1.702		.785	.434
	Kualitas Produk	.461	.066	.603	7.013	.000
	Kualitas Pelayanan	.191	.058	.283	3.291	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Hasil Uji Simultan (Uji F)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	439.503	2	219.752	115.126	.000 <sup>b</sup>
	Residual	183.244	96	1.909		
	Total	622.747	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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

## Lampiran X

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.840 <sup>a</sup>	.706	.700	1.382

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

## Lampiran XI

### Tabel r

**Tabel r untuk df = 81 – 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## Lampiran XII

Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

## Lampiran XIII

Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75



## Lampiran XIV

### Dokumentasi Pengisian Angket Kuesioner Bersama Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan





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

### PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 1444/Un.14/III.5/PP.00.9/04/2022

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

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandungan

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, 05 April 2022  
an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



*[Handwritten Signature]*  
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) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.unantasari@gmail.com](mailto:febi.unantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Naimah, M.H.  
NIP : 196705211994032002  
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Judul skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI BANK KALSEL  
CABANG SYARIAH KANDANGAN

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK KALSEL  
KANTOR CABANG SYARIAH KANDANGAN**

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

Dra. Naimah, M.H.  
NIP 196705211994032002



**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, 19 Juni 2023

Nomor : B-347/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/06/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Fatmawarti Annisa / 180105020230  
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	: Fatmawarti Annisa / 180105020230
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan

pada:

Hari/Tanggal	: Jumat, 23 Juni 2023
Waktu	: 09.00 - 09.45
Tempat	: Ruang Munaqasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Dra. Naimah, M.H.
Penguji (Eksternal)	: Erisa Nilasari, S.P., M.P.
Notulis	: Yusuf Asyabri, S.E., M.E

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 : Jumat, 23 Juni 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Fatmawarti Annisa/ 180105020230  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Dra. Naimah, M.H.  
Penguji (Eksternal) : Erissa Nilasari, S.P., M.P.  
Notulen : Yusuf Asyahri, S.E., M.E

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

Banjarmasin, Jumat, 23 Juni 2023

1. Penguji (Pembimbing)

Dra. Naimah, M.H.

2. Penguji (Eksternal)

Erissa Nilasari, S.P., M.P.

3. Notulis

Yusuf Asyahri, S.E., M.E



**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: febima@uin-antasari.ac.id / website: www.feb.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-3198/Un.14/III.5/TL.00/10/2023  
 Sifat : -  
 Lamp : 1 Berkas  
 Hal : Permohonan Izin Riset

5 Oktober 2023

Yth.  
 Kepala Divisi Human Capital Bank Kalsel

*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	: Fatmawarti Annisa
NIM	: 180105020230
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 17 November 1999
Semester/Jurusan	: XI / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Jl. Pakan Dalam Desa Pakan Dalam RT.01 RW.01 Kec. Daha Utara Kab. Hulu Sungai Selatan
Waktu Riset	: 6 Oktober s.d 6 Desember 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan (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



Nomor : 7025/Ppl-DHC/KP/2023

Banjarmasin, 1 November 2023

Kepada Yth.  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Program Studi Perbankan Syariah di -  
Banjarmasin

Perihal : Surat Balasan Izin Penelitian dan Pengumpulan Data (Kuesioner)

Sehubungan dengan Surat dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Program Studi Perbankan Syariah Nomor : B-3198/Un.14/III.5/TL/00/10/2023 tanggal 5 Oktober 2023 Perihal : Permohonan Izin Riset yang diterima kelengkapan berkasnya oleh Divisi HC pada tanggal 11 Oktober 2023 serta masukan dari Divisi Usaha Syariah Nomor : 608/DKI-DUS/KP/2023 tanggal 26 Oktober 2023 Perihal : Masukan Izin Penelitian dan Pengumpulan Data (Kuesioner) an. Fatmawarti Annisa, dengan ini disampaikan bahwa Bank Kalsel dapat memberikan Izin Penelitian dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan penelitian kepada mahasiswi :

- Nama : Fatmawarti Annisa
- NIM : 180105020230
- Program Studi : Perbankan Syariah
- Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan

Selanjutnya ybs dapat menyampaikan permintaan data dan atau keperluan pengumpulan data dengan tetap memperhatikan ketentuan penelitian dan kerahasiaan Bank. Jangka waktu yang diberikan untuk penelitian maksimal 3 (tiga) bulan sejak surat ini diberikan. Untuk keperluan dokumentasi, agar dapat menyerahkan 1 (satu) copy hasil penelitian dimaksud kepada Bank Kalsel Divisi Human Capital.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terimakasih.

BANK KALSEL  
DIVISI HC  
  
bank.kalsel  
Noviar Rhdhoni  
Kepala

Tembusan :  
- Divisi Usaha Syariah  
- KC Syariah Kandangan

Kantor Pusat | PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan  
Jl. Lambung Mangkurat No. 7 Banjarmasin 70111 Kalimantan Selatan  
Telp: [ 0511 ] 3350726 -28 Fax: [ 0511 ] 3357330  
www.bankkalsel.co.id



Nomor : 632/Opr-SY.KDG/2023  
Lampiran : -

Kandangan, 27 November 2023 M  
13 Jumadil Awal 1445 H

Kepada Yth.  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Di -  
Tempat

Perihal : Penelitian dan Pengumpulan Data (Kuisisioner) Atas Nama Fatmawarti Annisa

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT serta semoga kita selalu mendapat Taufiq dan Hidayah dari Allah dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin ya rabbal'alam*

Menunjuk surat dari Divisi *Human Capital* Bank Kalsel Nomor 7025/Ppl-DHC/KP/2023 tanggal 1 November 2023. Perihal Surat Balasan Izin Penelitian dan Pengumpulan Data (Kuisisioner), maka dengan ini dapat kami sampaikan bahwa :

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Universitas : Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Jurusan : Perbankan Syariah

Benar telah melakukan riset/penelitian di Bank Kalsel Cabang Syariah Kandangan sejak tanggal 14 November s.d 27 November 2023 dengan Judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

BANK KALSEL  
Cabang Syariah Kandangan



**KHALID VICTOR RM**  
Kepala

Kantor Cabang Syariah  
Kandangan

PT. Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan

Jl. Letjend Soeprapto RT. 11 RW. 005 Kelurahan Kandangan Kota Kecamatan Kandangan  
Kabupaten Hulu Sungai Selatan Provinsi Kalimantan Selatan Kandangan 71211  
Telp. (0517) 22286, 23339 Fax: (0517) 23768  
www.bankkalsel.co.id





**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)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan  
Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.

**CATATAN PEMBIMBING**

Bab. I Pendahuluan dibuat alasan meneliti perlu.  
Defenisi operasional ditambah / di operasional lagi.  
Bisa dituliskan indikator.

Banjarmasin, 2-10-23

Dra. Naimah, M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- 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: [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)

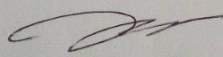
**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan  
Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.

**CATATAN PEMBIMBING**

Bab II  
Ditambahkan literatur bahasa asing dan jurnal nasional maupun internasional.  
Ayat Al Quran yang dikemukakan dalam bab II hendaknya diberikan penjelasan tentang keterkaitan dg masalah.

Banjarmasin, 8-11-'23

  
Dra. Naimah, M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- 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: [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)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan  
Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.


**CATATAN PEMBIMBING**

Bab. III

Cara penulisan lihat dibuku pedoman Penulisan skripsi.

- Bahasa dalam skripsi ini diperbaiki, sesuai dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar.

Banjarmasin, 7- Februari - 24

  
Dra. Naimah, M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- 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: [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)


**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan  
Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.

**CATATAN PEMBIMBING**

W.  
Gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar.  
Uraian hasil penelitian dibuat lebih yang ada dibab II

Banjarmasin - 5 - 3 - 24

  
Dra. Naimah, M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- 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: [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)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

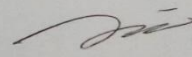
Nama : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandungan  
Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.

**CATATAN PEMBIMBING**

Bab. V

Perbaiki saran untuk peneliti selanjutnya

Banjarmasin, 27-3-24

  
Dra. NAIMAH M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- 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: [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)


**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Fatmawarti Annisa  
 NIM : 180105020230  
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Kandangan  
 Pembimbing : Dra. Naimah, M.H.

**CATATAN PEMBIMBING**

Bab I s/d bab V disetujui, silahkan untuk mengikuti ujian skripsi.

Banjarmasin, 2-5-24

  
 Dra. Naimah, M.H.

**Catatan:**

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



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

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

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
Nomor : B- 103 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2024

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 : Fatmawarti Annisa  
NIM : 180105020230  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK KALSEL KANTOR CABANG SYARIAH KANDANGAN

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
Dengan Presentasi Plagiat 22 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 Mei 2024  
Ketua Jurusan  
  
Annisa Sayyid



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap : Fatmawarti Annisa  
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 17 November 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Pakan Dalam No. 03 RT. 1 RW. 1 Kel. Pakan  
Dalam Kec. Daha Utara Kab. Hulu Sungai Selatan  
Riwayat Pendidikan : SDN Tambak Bitin 1  
SMP Negeri 1 Daha Utara  
SMA Negeri 1 Daha Utara

Orang Tua

Nama Ayah : Warning  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Jl. Pakan Dalam No. 03 RT. 1 RW. 1 Kel. Pakan  
Dalam Kec. Daha Utara Kab. Hulu Sungai Selatan

Nama Ibu : Maisyarah  
Pekerjaan : -  
Alamat : Jl. Pakan Dalam No. 03 RT. 1 RW. 1 Kel. Pakan  
Dalam Kec. Daha Utara Kab. Hulu Sungai Selatan

Jumlah Saudara : 1 (Satu)