

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

**Nama :**

**Umur :**

**Alamat :**

#### 1. Pelayanan

| No | Pernyataan variabel (X)  | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| 1  | Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman  |    |   |   |    |     |
| 2  | Setiap karyawan selalu ramah dan baik dalam melayani nasabah                     |    |   |   |    |     |
| 3  | Lokasi BMT mudah ditemukan   |    |   |   |    |     |
| 4  | Setiap karyawan dapat memberikan informasi yang jelas kepada nasabah             |    |   |   |    |     |
| 5  | Kecepatan dalam proses memecahkan keluhan nasabah                                |    |   |   |    |     |
| 6  | Karyawan mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah |    |   |   |    |     |
| 7  | Nasabah merasa aman dalam bertransaksi   |    |   |   |    |     |
| 8  | Setiap karyawan memberikan kemudahan kepada nasabah                              |    |   |   |    |     |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
|   | dalam bertransaksi                                      |  |  |  |  |  |
| 9 | Setiap karyawan melayani nasabah dengan penuh perhatian |  |  |  |  |  |

## 2. Kepuasan

| No | Pernyataan variabel (Y)   | SS | S | N | TS | STS |
|----|---|----|---|---|----|-----|
| 1  | Saya merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah  |    |   |   |    |     |
| 2  | Saya mendapatkan pelayanan yang cepat   |    |   |   |    |     |
| 3  | Saya mendapatkan fasilitas pelayanan yang memadai   |    |   |   |    |     |
| 4  | Saya merekomendasikan BMT UGT NUSANTARA kepada orang lain agar menjadi nasabah di BMT UGT NUSANTARA BANJARMASIN |    |   |   |    |     |

| X.1 | X.2 | X.3 | X.4 | X.5 | X.6 | X.7 | X.8 | X.9 | Total |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 37    |
| 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 35    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 42    |
| 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 41    |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 2   | 34    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 40    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 43    |
| 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 37    |
| 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 33    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 42    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 43    |
| 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 31    |
| 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 33    |
| 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 2   | 4   | 3   | 36    |
| 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 39    |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 39    |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 36    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 35    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 35    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 3   | 3   | 38    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 2   | 5   | 4   | 37    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 5   | 5   | 42    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 2   | 3   | 1   | 30    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 2   | 2   | 39    |
| 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 36    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 3   | 41    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 36    |
| 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 42    |
| 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 32    |
| 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 39    |
| 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 34    |
| 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 35    |
| 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 37    |
| 5   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 2   | 4   | 4   | 36    |
| 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 41    |
| 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 31    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 37    |
| 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 40    |
| 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 36    |
| 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 35    |
| 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 39    |
| 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 2   | 4   | 3   | 36    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 38    |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 38    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 42    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 36    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 41    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 35    |
| 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 37    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 38    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 42    |
| 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 42    |
| 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 39    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 35    |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 44    |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 37    |
| 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 32    |
| 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 40    |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 4   | 41    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 41    |

| Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Total |
|-----|-----|-----|-----|-------|
| 4   | 3   | 4   | 3   | 14    |
| 4   | 3   | 4   | 3   | 14    |
| 5   | 3   | 5   | 3   | 16    |
| 3   | 3   | 4   | 3   | 13    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 5   | 3   | 3   | 3   | 14    |
| 3   | 3   | 5   | 5   | 16    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 3   | 3   | 3   | 3   | 12    |
| 3   | 5   | 3   | 5   | 16    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 3   | 3   | 4   | 4   | 14    |
| 4   | 3   | 5   | 5   | 17    |
| 4   | 3   | 5   | 5   | 17    |
| 3   | 3   | 2   | 2   | 10    |
| 4   | 5   | 4   | 4   | 17    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 5   | 3   | 3   | 4   | 15    |
| 5   | 3   | 5   | 3   | 16    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 5   | 3   | 5   | 5   | 18    |
| 3   | 3   | 5   | 3   | 14    |
| 5   | 5   | 3   | 5   | 18    |
| 4   | 5   | 4   | 4   | 17    |
| 4   | 4   | 3   | 4   | 15    |
| 3   | 3   | 3   | 3   | 12    |
| 5   | 4   | 5   | 4   | 18    |
| 3   | 4   | 4   | 3   | 14    |
| 4   | 5   | 4   | 4   | 17    |
| 3   | 4   | 3   | 5   | 15    |
| 3   | 3   | 3   | 3   | 12    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 17    |
| 3   | 2   | 3   | 3   | 11    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 4   | 4   | 4   | 3   | 15    |
| 2   | 3   | 3   | 4   | 12    |
| 5   | 5   | 4   | 5   | 19    |
| 3   | 4   | 4   | 4   | 15    |
| 5   | 5   | 4   | 3   | 17    |
| 5   | 4   | 5   | 3   | 17    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 17    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 5   | 4   | 5   | 5   | 19    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 19    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 20    |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 17    |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 17    |
| 5   | 4   | 5   | 5   | 19    |
| 2   | 2   | 3   | 3   | 10    |
| 3   | 3   | 3   | 3   | 12    |
| 4   | 4   | 4   | 5   | 17    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 16    |

## Hasil Uji Validitas (X)

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | X1           | X2     | X3     | X4     | X5     | X6     | X7     | X8     | X9     | total  |
| X1    | Pearson Correlation | 1            | .495** | .162   | .186   | .421** | .309*  | .161   | -.024  | -.295* | .453** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .216   | .155   | .001   | .016   | .220   | .858   | .022   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X2    | Pearson Correlation | .495**       | 1      | .421** | .342** | .365** | .373** | .281*  | .104   | -.088  | .652** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .001   | .008   | .004   | .003   | .030   | .427   | .501   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X3    | Pearson Correlation | .162         | .421** | 1      | .260*  | .391** | .420** | -.029  | .021   | -.044  | .512** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .216         | .001   |        | .045   | .002   | .001   | .827   | .871   | .738   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X4    | Pearson Correlation | .186         | .342** | .260*  | 1      | .194   | .452** | -.017  | .077   | -.003  | .468** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .155         | .008   | .045   |        | .138   | .000   | .896   | .557   | .981   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X5    | Pearson Correlation | .421**       | .365** | .391** | .194   | 1      | .534** | .095   | .097   | -.003  | .619** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001         | .004   | .002   | .138   |        | .000   | .468   | .462   | .984   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X6    | Pearson Correlation | .309*        | .373** | .420** | .452** | .534** | 1      | .161   | .111   | .049   | .677** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .016         | .003   | .001   | .000   | .000   |        | .220   | .397   | .712   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X7    | Pearson Correlation | .161         | .281*  | -.029  | -.017  | .095   | .161   | 1      | .166   | .216   | .481** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .220         | .030   | .827   | .896   | .468   | .220   |        | .206   | .098   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X8    | Pearson Correlation | -.024        | .104   | .021   | .077   | .097   | .111   | .166   | 1      | .579** | .503** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .858         | .427   | .871   | .557   | .462   | .397   | .206   |        | .000   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| X9    | Pearson Correlation | -.295*       | -.088  | -.044  | -.003  | -.003  | .049   | .216   | .579** | 1      | .385** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .022         | .501   | .738   | .981   | .984   | .712   | .098   | .000   |        | .002   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| total | Pearson Correlation | .453**       | .652** | .512** | .468** | .619** | .677** | .481** | .503** | .385** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .002   |        |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     | 60     |

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

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

## Hasil Uji Validitas (Y)

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | total  |
| Y1    | Pearson Correlation | 1            | .537** | .569** | .391** | .808** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .002   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y2    | Pearson Correlation | .537**       | 1      | .327*  | .544** | .780** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .011   | .000   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y3    | Pearson Correlation | .569**       | .327*  | 1      | .435** | .748** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .011   |        | .001   | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     |
| Y4    | Pearson Correlation | .391**       | .544** | .435** | 1      | .764** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .002         | .000   | .001   |        | .000   |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     |
| total | Pearson Correlation | .808**       | .780** | .748** | .764** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 60           | 60     | 60     | 60     | 60     |

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

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

## Hasil Uji Reliabilitas (X)

### Reliability Statistics

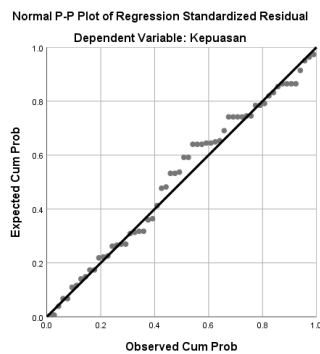
| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .654             | 9          |

## Hasil Uji Reliabilitas (Y)

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .778             | 4          |

## Hasil Uji Normalitas



## One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 60                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 2.31268575              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .108                    |
|                                  | Positive       | .067                    |
|                                  | Negative       | -.108                   |
| Test Statistic                   |                | .108                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .079 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Hasil Uji Heterokedastisitas

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>        |            |                                   |       |      |
|-------|------------|----------------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients<br>B | Std. Error | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
| 1     | (Constant) | 2.624                            | 1.932      |                                   | 1.358 | .180 |
|       | Pelayanan  | -.020                            | .051       | -.051                             | -.386 | .701 |

a. Dependent Variable: RES2

## Hasil Uji Linearitas

|                         |                | ANOVA Table              |                |    |             |        |      |
|-------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
|                         |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig. |
| Kepuasan *<br>Pelayanan | Between Groups | (Combined)               | 119.233        | 14 | 8.517       | 1.431  | .178 |
|                         |                | Linearity                | 71.421         | 1  | 71.421      | 12.004 | .001 |
|                         |                | Deviation from Linearity | 47.812         | 13 | 3.678       | .618   | .826 |
|                         | Within Groups  |                          | 267.750        | 45 | 5.950       |        |      |
|                         | Total          |                          | 386.983        | 59 |             |        |      |

## Hasil Uji t

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>        |            |                                   |       |      |
|-------|------------|----------------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients<br>B | Std. Error | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
| 1     | (Constant) | 3.820                            | 3.380      |                                   | 1.130 | .263 |
|       | Pelayanan  | .324                             | .089       | .430                              | 3.623 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan



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

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .430 <sup>a</sup> | .185     | .170              | 2.33254                    |



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
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 : B-188/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/04/2023

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

Nama : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di BMT Antasari Banjarmasin

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing Skripsi guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 6 April 2023  
Ketua Prodi Perbankan Syariah



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I  
NIP. 19830526 201101 2 007

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.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@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 : Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I  
NIP : 197506092000031003  
Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa :

Nama : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Judul skripsi : PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI  
BMT ANTASARI BANJARMASIN

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi :

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT UGT NUSANTARA  
BANJARMASIN

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 02 November 2023

Mengetahui,  
Dosen pembimbing

Ansharullah, S.Ag, M.Fil.I  
NIP: 197506092000031003



**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 Mei 2023

Nomor : B-314/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPTSI/PP.00.9/05/2023  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian  
Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Annisa Putri / 190105020431  
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 : Annisa Putri / 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan di BMT Antasari Banjarmasin

pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 25 Mei 2023  
Waktu : 11.30 - 12.15  
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
Penguji (Eksternal) : H. Badrian, M.Ag.  
Notulis : Zulkifli Ariyadi, S.H.I

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Tembusan:

- Yth. 1. Penguji (Pembimbing)
- 2. Penguji (Eksternal)
- 3. Notulis

-Arsip

Catatan:

Diharap pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777965 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimal@uin-antasari.ac.id](mailto:febimal@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 : Kamis, 25 Mei 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Annisa Putri/ 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan di BMT Antasari Banjarmasin

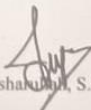
Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing) : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.  
Penguji (Eksternal) : H. Badrian, M.Ag.  
Notulen : Zulkifli Ariyadi, S.H.I

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

Banjarmasin, Kamis, 25 Mei 2023


1. Penguji (Pembimbing)

  
Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

2. Penguji (Eksternal)

  
H. Badrian, M.Ag.

3. Notulis

  
Zulkifli Ariyadi, S.H.I



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

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

Nomor : B-3408/Un.14/III.5/TL.00/11/2023

1 November 2023

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth.

Ketua BMT UGT Nusantara Banjarmasin

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Dengan hormat. Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menyampaikan permohonan untuk diberikan izin riset kepada :

|                      |  |
|----------------------|--|
| Nama                 | : Annisa Putri   |
| NIM                  | : 190105020431   |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Banjarmasin, 23 April 2001   |
| Semester/Jurusan     | : IX / Perbankan Syariah   |
| Tahun Akademik       | : 2023 / 2024  |
| Alamat               | : Jl. Sungai Andai Komplek Herlina Perkasa Blok<br>AB RT. 29 Banjarmasin |
| Waktu Riset          | : 6 November 2023 s.d 6 Januari 2024                                     |

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin (sebagaimana proposal terlampir).

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

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

*Wassalamu'alaikum wr.wb.*

A.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Zaki Mubarak

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamualaikum, Warrahmatullahi, Wabarakatuh,

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Lengkap : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di BMT UGT Nusantara Banjarmasin dengan judul penelitian "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin"

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum, Warrahmatullahi, Wabarakatuh.

Mengetahui,

  
Ali  
Kepala Cabang





**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 : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara  
Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

- Simpulan harus menjawab rumusan masalah secara seimbang.
- Halaman diperhatikan

  
Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I

**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) 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 : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

- Tambahkan penegasan diakhir latar belakang
- Perhatikan kalimat

  
Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**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

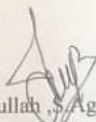
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

- Bab 2 lebih dipertegas
- Jumlah responden lebih spesifik

  
Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**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 : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

- Perhatikan halaman
- Tambahkan refrensi dan jurnal
- Baca pedoman

  
Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**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 : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

-Perubahan Judul

-Perubahan nama tempat penelitian dari BMT UGT SIDOGIRI BANJARMASIN menjadi UGT UGT NUSANTARA BANJARMASIN

02 Januari 2024

  
Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

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

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin  
Pembimbing : Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**CATATAN PEMBIMBING**

- Analisis terhadap data di bab 4 harus menggunakan teori2 yg ada di bab 2, dibuktikan dg innote yg sama

  
Ansharullah ,S.Ag., M.Fil.I

**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](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- 181 /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 : Annisa Putri  
NIM : 190105020431  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 19 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 29 Mei 2024

Ketua Jurusan

*Annisa Sayyid*  
Annisa Sayyid

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Annisa Putri
2. Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 April 2001
3. Agama : Islam
4. Alamat : Jalan sungai andai komplek Herlina  
perkasa blok AB RT.29
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Pendidikan : a. MI Istiqlal Banjarmasin  
b. Mts Al-Mawahib Banjarmasin  
c. MA Al-Mursyidul Amin Gambut  
e. UIN Antasari Banjarmasin
7. Orang Tua :
  - a. Ayah
    - Nama : Misbah Misuari
    - Pekerjaan : buruh lepas
    - Alamat : Jln Sungai Andai Komplek Herlina  
Perkasa Blok AB RT 29
  - b. Ibu
    - Nama : N ormah
    - Pekerjaan : ibu rumah tangga
    - Alamat : Jln Sungai Andai Komplek Herlina  
Perkasa Blok AB RT 29
8. Jumlah Saudara : 4
9. Pengalaman Organisasi : - HMJ Perbankan Syariah  
- Bendum PMII Rayon FEBI  
- IKAMA Mts Al-Mawahib