

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudar/i,

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan, Saya Arabiah (210105020027), mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Antasari Banjarmasin. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* dan *Servicer Recovery* Terhadap *Corporate Image* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)”**.

Maka dari itu, saya memerlukan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden serta mengisi kuesioner penelitian yang telah saya buat. Hasil kuesioner ini akan sangat membantu hasil penelitian saya.

Informasi yang diberikan dalam penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian akademik dan tidak akan disebarluaskan.

Kriteria responden:

1. Nasabah yang melakukan pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia Banjarmasin
2. Nasabah pengguna aplikasi Beyond BSI

Saya sangat menghargai waktu dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini.

Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat saya

Arabiah

Bagian 1

1. Nama

2. Usia

3. Jenis Kelamin:

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

4. Pendidikan Terakhir:

- a) SD/MI/Sederajat
- b) SMP/MTSN/Sederajat
- c) SMA/SMK/MAN/Sederajat
- d) S1

5. Pekerjaan:

- a) Pelajar/Mahasiswa
- b) Pegawai Negeri Sipil
- c) Karyawan
- d) Wiraswasta

6. Pembukaan Rekening:

- a) Banjarmasin Timur
- b) Banjarmasin Utara
- c) Banjarmasin Barat

d) Banjarmasin Selatan

Keterangan:

Sangat Setuju = 5

Setuju = 4

Netral = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

Bagian 2**1. Pernyataan**a) Variabel *Customer Experience* (X1)

No	Indikator	Pernyataan	SSS	S	N	TS	STS
1.	<i>Feel</i>	1. Pelayanan yang saya terima membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia					
		2. Interaksi saat bertransaksi di bank memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah Bank					

		Syariah Indonesia					
2.	<i>Sense</i>	1. Desain kantor serta kebersihannya memberikan kesan menarik dan kenyamanan bagi nasabah					
		2. Layanan pada tampilan aplikasi digital Bank Syariah Indonesia menarik dan mempermudah aktivitas keuangan					
3.	<i>Think</i>	1. Bank Syariah Indonesia memberikan layanan sesuai dengan prinsip Syariah					
		2. Bank Syariah Indonesia secara aktif memberikan					

		informasi dan edukasi terkait layanan syariah kepada nasabah					
--	--	---	--	--	--	--	--

b) Variabel *Service Recovery* (X2)

No	Indikator	Pernyataan	SSS	S	N	TS	STS
1.	Kecepatan Respon	1. Bank Syariah Indonesia menangani keluhan saya dengan cepat dan responsif					
		2. Bank Syariah Indonesia segera memberikan solusi saat terjadi kendala,					
2.	Kompensasi	1. Bank Syariah Indonesia segera memberikan solusi saat terjadi kendala					
		2. saya pernah					

		mendapatkan kompensasi dari Bank Syariah Indonesia atas keluhan saya					
3.	Komunikasi	1. nasabah mendapat informasi perkembangan mengenai penyelesaian masalah layanan di Bank Syariah Indonesia secara jelas dan terbuka					
		2. Bank Syariah Indonesia memastikan bahwa keluhan nasabah benar-benar terselesaikan dengan baik					

c) Variabel *Corporate Image* (Y)

No	Indikator	Pernyataan	SSS	S	N	TS	STS
1.	Value	1. Bank Syariah Indonesia menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan nasabahnya					
		2. Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah					
2.	Reputasi	1. Bank Syariah Indonesia dikenal sebagai bank yang terpercaya dalam menyediakan layanan perbankan syariah					
		2. Bank Syariah					

		Indonesia memiliki citra yang baik sebagai bank syariah terbesar di Indonesia					
3.	<i>Corporate Identity</i>	1. Tampilan fisik kantor dan logo Bank Syariah Indonesia konsisten serta mudah dikenali					
		2. Bank Syariah Indonesia mudah diingat oleh masyarakat					

Lampiran II

Tabulasi Data Penelitian

1. Variabel *Customer Experience* (X1)

No.	Customer Experience (X1)						TOTAL
	1		2		3		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	3	3	3	4	4	3	20
2	5	4	2	3	3	2	19
3	4	5	5	4	3	3	24
4	5	3	4	5	4	5	26
5	4	3	3	3	3	3	19
6	4	4	3	5	4	4	24
7	5	4	4	5	4	4	26
8	4	4	4	4	3	4	23
9	4	3	4	4	4	5	24
10	4	4	4	4	3	4	23
11	4	4	5	4	5	4	26
12	5	4	3	5	4	4	25
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	1	2	3	4	3	17
16	4	3	3	4	4	4	22
17	5	4	4	5	5	5	28
18	4	4	4	3	4	4	23
19	4	4	4	3	4	4	23
20	4	4	4	3	3	4	22
21	3	1	2	1	3	2	12
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	3	4	4	4	5	25
26	4	5	4	5	4	5	27
27	3	2	3	3	3	3	17
28	4	3	4	4	4	3	22
29	5	5	5	5	5	5	30

30	4	4	4	4	3	4	23
31	4	4	4	3	4	4	23
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	4	4	4	3	4	22
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	3	4	3	4	4	22
36	3	4	4	3	3	4	21
37	4	3	4	3	4	4	22
38	3	3	4	4	4	4	22
39	4	3	4	3	3	4	21
40	4	3	4	3	4	3	21
41	4	3	3	3	4	4	21
42	3	3	4	4	4	4	22
43	4	3	4	3	3	3	20
44	3	3	4	3	3	4	20
45	4	3	4	3	4	4	22
46	4	3	4	4	4	4	23
47	3	3	4	4	4	4	22
48	3	3	4	3	3	4	20
49	3	3	4	4	2	3	19
50	4	3	3	3	3	2	18
51	3	2	4	3	3	4	19
52	4	2	4	3	4	4	21
53	2	2	4	3	4	3	18
54	4	3	2	3	2	4	18
55	2	3	4	3	4	4	20
56	3	4	2	3	4	2	18
57	2	3	4	2	4	4	19
58	3	2	4	4	4	2	19
59	4	3	4	3	4	4	22
60	4	2	4	2	3	4	19
61	4	3	4	3	2	4	20
62	3	3	3	2	3	4	18
63	2	3	4	2	4	3	18
64	2	2	3	4	4	2	17
65	2	3	4	2	4	4	19
66	2	3	4	2	2	4	17
67	3	4	3	3	3	2	18
68	2	4	3	2	4	4	19
69	4	2	4	3	3	3	19
70	4	3	3	3	4	3	20

71	4	3	4	3	4	4	22
72	4	4	3	2	2	4	19
73	2	2	4	4	3	4	19
74	3	2	4	4	3	4	20
75	4	3	4	4	4	4	23
76	3	4	4	4	4	4	23
77	3	2	4	4	4	4	21
78	3	2	4	4	4	4	21
79	3	4	4	4	4	3	22
80	3	2	3	2	3	4	17
81	2	3	4	3	4	3	19
82	2	2	3	4	4	2	17
83	4	3	3	2	2	4	18
84	2	3	4	4	4	3	20
85	2	2	3	3	4	4	18
86	3	2	4	4	4	4	21
87	4	3	4	2	4	4	21
88	4	2	4	3	4	3	20
89	3	4	3	3	3	3	19
90	4	3	4	3	4	4	22
91	3	2	4	4	3	4	20
92	2	2	4	4	4	4	20
93	3	2	4	3	3	4	19
94	4	3	4	3	4	4	22
95	2	2	4	3	4	4	19
96	4	3	2	3	4	4	20
97	3	3	4	2	4	4	20

3. Variabel *Service Recovery* (X2)

No.	<i>Service Recovery</i> (X2)						
	1		2		3		TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	3	4	4	4	3	3	21
2	5	4	4	5	5	4	27
3	3	4	5	5	5	4	26
4	4	5	5	3	3	5	25
5	4	4	4	5	5	5	27
6	4	5	4	4	3	4	24
7	3	4	4	4	3	4	22
8	3	4	3	4	4	3	21
9	4	5	4	4	5	5	27
10	3	4	4	4	4	4	23
11	3	4	4	4	3	3	21
12	4	4	5	5	5	5	28
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	3	4	4	3	3	21
15	4	2	1	3	5	4	19
16	4	4	4	3	4	3	22
17	4	4	4	4	4	5	25
18	4	4	3	4	4	3	22
19	4	4	3	4	4	4	23
20	4	3	4	4	4	4	23
21	4	3	2	5	4	4	22
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	4	3	3	4	4	23
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	3	3	3	2	3	19
28	4	5	4	4	4	5	26
29	5	5	5	5	5	5	30
30	4	4	3	4	4	4	23
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	3	4	4	4	4	23

33	3	4	4	4	4	4	23
34	3	4	4	4	4	3	22
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	3	4	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	3	4	23
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	3	4	23
42	3	3	3	4	3	3	19
43	4	4	4	3	4	4	23
44	4	3	4	4	4	4	23
45	4	3	4	4	4	4	23
46	4	3	4	4	4	4	23
47	4	4	4	4	3	4	23
48	4	3	4	4	4	4	23
49	4	3	4	4	4	4	23
50	3	4	4	4	4	4	23
51	4	3	4	4	4	4	23
52	3	4	4	3	4	4	22
53	3	3	4	4	4	2	20
54	4	3	4	3	4	4	22
55	3	4	4	4	4	4	23
56	3	3	4	4	4	4	22
57	4	3	4	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	4	4	4	3	21
60	3	3	4	4	3	4	21
61	3	4	4	4	3	4	22
62	3	4	3	4	3	4	21
63	3	2	4	4	4	4	21
64	4	2	3	4	4	4	21
65	2	4	4	3	4	4	21
66	2	3	4	4	4	4	21
67	3	3	3	4	4	4	21
68	2	3	4	4	3	4	20
69	4	4	4	4	3	4	23
70	3	4	4	4	4	4	23
71	3	4	3	4	3	4	21
72	4	2	3	4	4	4	21
73	3	4	3	4	4	4	22

74	3	2	4	3	4	4	20
75	2	3	4	4	4	4	21
76	4	3	4	4	4	4	23
77	2	4	4	4	4	4	22
78	2	4	4	3	4	4	21
79	3	4	3	4	4	4	22
80	4	4	3	4	4	4	23
81	4	3	3	4	4	4	22
82	4	3	4	2	4	4	21
83	4	4	2	4	4	4	22
84	4	3	4	4	4	4	23
85	4	3	4	4	4	4	23
86	3	4	4	4	4	4	23
87	3	4	2	4	4	3	20
88	2	3	3	4	4	4	20
89	4	4	3	4	4	4	23
90	4	4	3	4	4	4	23
91	2	3	4	4	4	4	21
92	4	4	4	3	4	4	23
93	4	4	4	3	4	4	23
94	3	4	4	4	3	3	21
95	2	4	3	4	4	4	21
96	3	4	4	3	4	4	22
97	4	4	3	2	4	4	21

4. Variabel *Corporate Image* (Y)

No.	<i>Corporate Image</i> (Y)						
	1		2		3		TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	3	3	4	3	4	3	20
2	4	4	2	2	4	4	20
3	4	5	2	3	2	5	21
4	4	5	4	5	5	5	28
5	4	5	5	4	5	5	28
6	5	4	4	5	4	4	26
7	4	4	5	4	4	4	25
8	3	4	4	4	4	4	23
9	4	4	3	4	4	5	24
10	4	4	3	4	4	4	23
11	5	4	4	4	4	4	25
12	4	4	5	4	5	5	27
13	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	4	4	4	4	24
15	5	3	2	4	3	2	19
16	3	4	4	4	4	4	23
17	4	3	3	3	3	5	21
18	4	4	4	4	4	3	23
19	3	4	4	4	4	4	23
20	3	4	4	4	4	3	22
21	5	4	3	2	3	3	20
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	4	3	3	5	4	24
26	4	5	5	5	5	5	29
27	3	3	3	3	3	3	18
28	3	3	3	4	3	4	20
29	5	5	5	5	5	5	30
30	3	4	4	4	4	3	22
31	4	4	3	4	4	4	23
32	3	4	4	4	4	4	23
33	4	3	4	4	4	4	23
34	4	3	4	4	3	4	22

35	3	4	3	4	4	4	22
36	3	4	4	3	4	4	22
37	4	3	4	3	4	4	22
38	4	4	3	4	4	4	23
39	3	3	4	4	4	4	22
40	3	4	3	3	4	4	21
41	4	3	4	4	4	4	23
42	3	3	4	4	3	3	20
43	3	4	4	4	4	4	23
44	3	4	4	3	4	4	22
45	3	3	4	4	4	4	22
46	4	4	4	3	4	4	23
47	4	4	4	3	4	4	23
48	3	4	4	4	4	4	23
49	3	4	4	4	4	4	23
50	3	4	4	3	4	4	22
51	3	4	4	4	4	4	23
52	4	4	3	4	4	4	23
53	3	4	4	2	4	4	21
54	4	3	4	4	4	4	23
55	4	3	4	3	4	4	22
56	4	3	4	4	4	4	23
57	4	3	4	3	4	4	22
58	3	2	3	2	2	4	16
59	3	2	4	4	3	4	20
60	4	3	4	3	4	4	22
61	4	3	4	3	4	4	22
62	4	3	4	4	2	4	21
63	4	3	4	3	4	4	22
64	3	4	2	4	4	4	21
65	4	2	4	4	4	4	22
66	4	4	3	4	4	3	22
67	4	3	4	4	4	4	23
68	2	4	4	4	4	4	22
69	4	4	3	4	4	4	23
70	4	4	4	4	3	4	23
71	4	3	2	4	4	4	21
72	3	4	4	3	4	4	22
73	3	4	3	4	4	4	22
74	3	2	4	4	4	4	21
75	4	3	4	4	3	4	22

76	4	4	4	4	3	4	23
77	3	2	4	3	4	4	20
78	4	2	4	4	4	3	21
79	4	3	3	4	4	4	22
80	4	4	3	4	4	4	23
81	4	2	4	4	3	4	21
82	4	3	3	4	4	4	22
83	4	3	4	4	4	4	23
84	3	4	4	2	4	4	21
85	4	4	2	4	4	4	22
86	4	2	3	4	4	4	21
87	4	4	3	4	4	4	23
88	3	4	3	4	3	4	21
89	4	3	4	4	4	4	23
90	4	3	4	4	4	4	23
91	3	4	4	2	4	4	21
92	3	3	4	4	4	4	22
93	4	4	3	4	4	4	23
94	3	4	3	4	4	2	20
95	4	3	4	3	4	4	22
96	3	4	3	4	3	4	21
97	2	3	4	3	4	4	20

Lampiran IV

HASIL PENGOLAHAN DATA

Uji Validitas Variabel *Customer Experience* (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.430**	.064	.333**	.116	.311**	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.535	.001	.259	.002	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.430**	1	.245*	.351**	.145	.270**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000	.158	.008	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.064	.245*	1	.336**	.275**	.463**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.535	.015		.001	.006	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.333**	.351**	.336**	1	.401**	.266**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000	.008	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1.5	Pearson Correlation	.116	.145	.275**	.401**	1	.202*	.530**
	Sig. (2-tailed)	.259	.158	.006	.000		.047	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X1.6	Pearson Correlation	.311**	.270**	.463**	.266**	.202*	1	.641**
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.008	.047		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL.X1	Pearson Correlation	.633**	.676**	.584**	.721**	.530**	.641**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

Uji Validitas Variabel *Service Recovery* (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.200*	.092	.129	.214*	.300**	.580**
	Sig. (2-tailed)		.050	.371	.207	.035	.003	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.200*	1	.323**	.189	.100	.336**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.050		.001	.064	.332	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.092	.323**	1	.217*	.126	.329**	.589**
	Sig. (2-tailed)	.371	.001		.033	.219	.001	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.4	Pearson Correlation	.129	.189	.217*	1	.297**	.237*	.543**
	Sig. (2-tailed)	.207	.064	.033		.003	.019	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.5	Pearson Correlation	.214*	.100	.126	.297**	1	.445**	.567**
	Sig. (2-tailed)	.035	.332	.219	.003		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X2.6	Pearson Correlation	.300**	.336**	.329**	.237*	.445**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.001	.019	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.580**	.622**	.589**	.543**	.567**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

Uji Validitas Variabel *Corporate Image* (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.133	.009	.245*	.169	.182	.487**
	Sig. (2-tailed)		.195	.927	.015	.099	.075	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y2	Pearson Correlation	.133	1	.073	.205*	.385**	.310**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.195		.480	.044	.000	.002	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y3	Pearson Correlation	.009	.073	1	.214*	.392**	.284**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.927	.480		.035	.000	.005	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y4	Pearson Correlation	.245*	.205*	.214*	1	.283**	.180	.608**
	Sig. (2-tailed)	.015	.044	.035		.005	.077	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y5	Pearson Correlation	.169	.385**	.392**	.283**	1	.292**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.000	.005		.004	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Y6	Pearson Correlation	.182	.310**	.284**	.180	.292**	1	.596**
	Sig. (2-tailed)	.075	.002	.005	.077	.004		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.487**	.614**	.558**	.608**	.696**	.596**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

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

Uji Reabilitas Variabel *Customer Experience* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.874	6

Uji Reabilitas Variabel *Service Recovery* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	6

Uji Reabilitas Variabel *Corporate Image* (Y)

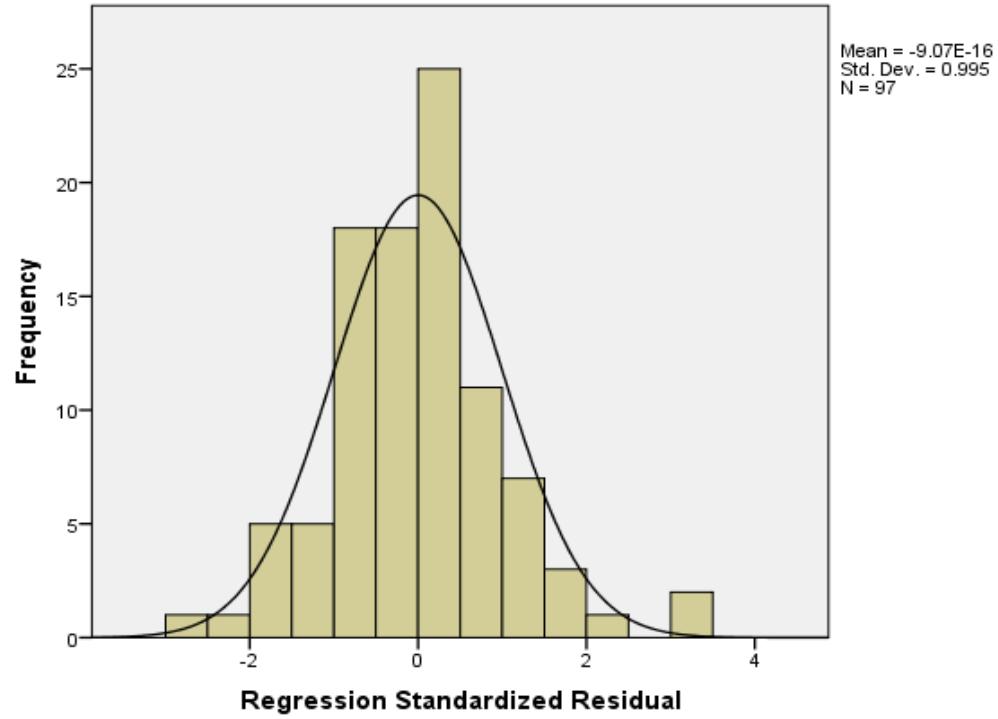
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

Uji Normalitas

Histogram

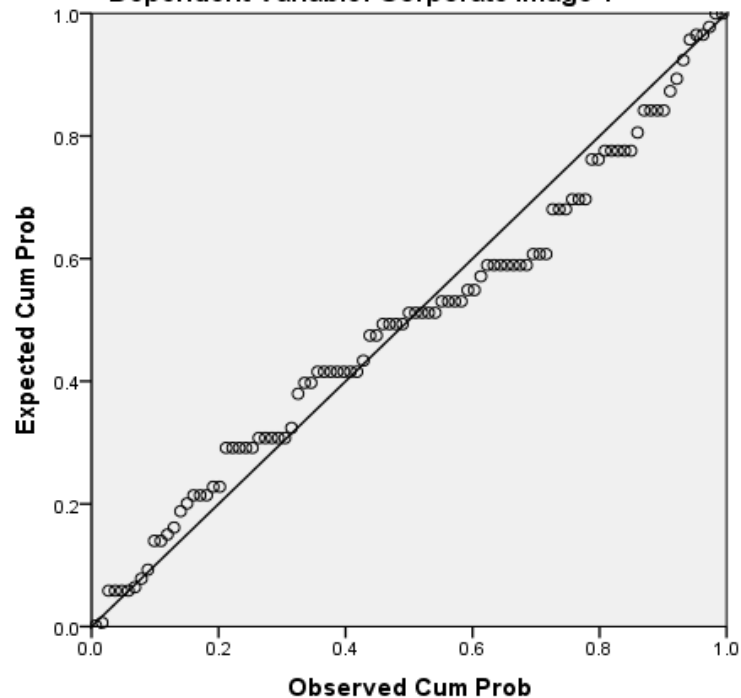
Dependent Variable: Corporate Image Y



Uji Heteroskedastisitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Corporate Image Y



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.37333233
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.054
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

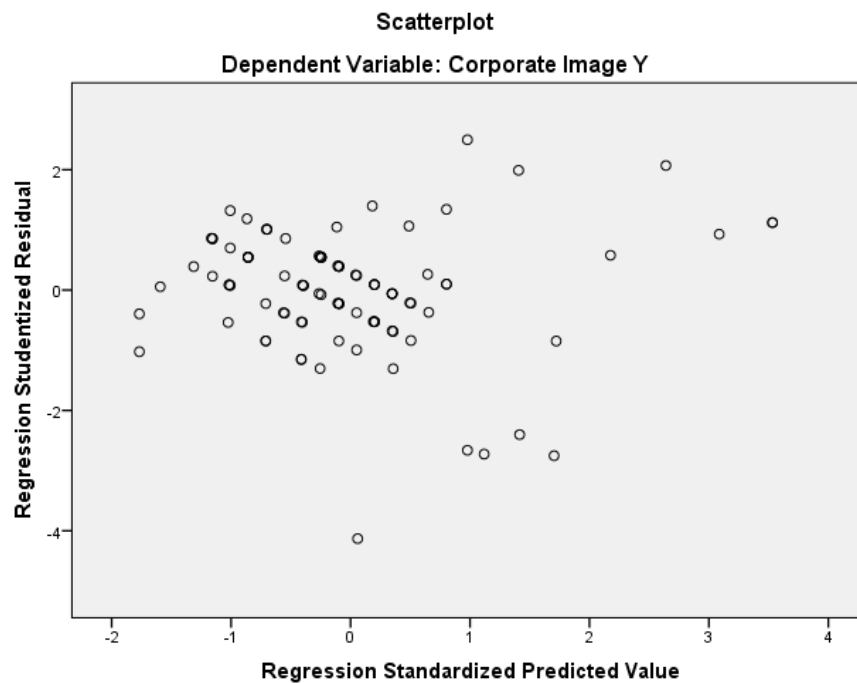
c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,877	3,281		,877	,388		
Customer Experience	,373	,125	,416	2,979	,006	,738	1,354
Service Recovery	,508	,147	,482	3,447	,002	,738	1,354

a. Dependent Variable: Corporate Image

Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,964	1,713		3,482	,001
Customer Experience	,243	,068	,310	3,587	,001
Service Recovery	,501	,088	,494	5,716	,000

a. Dependent Variable: Corporate Image Y

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 ^a	,509	,498	1,62660

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,905	1,395		9,252	,000
(X1)	,456	,066	,581	6,963	,000

a. Dependent Variable: Corporate Image Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,163	1,782		4,020	,000
(X2)	,674	,078	,664	8,664	,000

a. Dependent Variable: Corporate Image Y

Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	257,477	2	128,738	48,657	.000 ^b
Residual	248,709	94	2,646		
Total	506,186	96			

a. Dependent Variable: Corporate Image Y

b. Predictors: (Constant), (X2), (X1)

Lampiran V

Surat Penetapan dan Perubahan Judul



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

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

Hal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Cq. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arabiah

NIM : 210105020027

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Dengan ini memohon kepada Bapak agar kiranya berkenan menyetujui perubahan skripsi saya yang berjudul:

Judul Sebelumnya

PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DAN EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH BANK TERHADAP CORPORATE IMAGE (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN)

Judul Baru

PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN SERVICE RECOVERY TERHADAP CORPORATE IMAGE (STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN)

Perubahan judul ini adalah merupakan rekomendasi hasil Ujian proposal skripsi saya. Adapun alasan perubahan judul dan perbedaan mendasar antara judul sebelumnya dengan judul baru yang diajukan adalah:

Karena variabel X1 dan X2 hampir sama dan tidak bisa melakukan riset

dan bersama surat ini saya lampirkan kelengkapan persyaratan sebagai berikut :

- Proposal skripsi yang telah diperbaiki.
- Fotokopi atau hasil pindaian KTM
- Surat Penetapan Judul dan Dosen Pembimbing Skripsi
- Surat Keterangan Telah Ujian Proposal

Demikian permohonan ini disampaikan.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Mengetahui,
Pembimbing I

(Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I)
NIP. 197901262006041002

Pemohon,

(Arabiah)

Pembimbing II

(Lutpi Sahal, SHI., M.S.I)
NIP. 198109212008011008

Surat Penetapan Waktu Ujian Proposal



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febimail@uin-antasari.ac.id website: febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 30 Juli 2024

Nomor : B-262/Uu/14/III.5/PS.S1/PP.009.9/07/2024
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Arabiah / 210105020027
Mahasiswa/i Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr.wb.

Berdasarkan surat permohonan saudara (i) mengenai penetapan waktu ujian proposal skripsi, maka dengan ini ditetapkan Ujian Proposal Skripsi sebagai berikut :

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
DAN EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH BANK TERHADAP CORPORATE IMAGE
(STUDI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN)

Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024
Waktu : 09.45-10.30
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut :

Penguji (Pembimbing) : Dr. Mahmud Yusuf, M.SI
Penguji (Eksternal) : Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I
Notulen : Annisa Sayyid, M.Si.

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Annisa Sayyid

Tembusan :

Yth :

1. Penguji (Pembimbing)
2. Penguji (Eksternal)
3. Notulis
4. Arsip

Catatan : Diharapkan pelaksanaan ujian tepat waktu untuk menghindari tertundanya ujian-ujian berikutnya.

Berita Acara Ujian Proposal



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

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

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

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 31 Juli 2024 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Arabiah / 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
DAN EFEKTIVITAS LAYANAN NASABAH BANK
TERHADAP CORPORATE IMAGE (STUDI PADA
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
BANJARMASIN)

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing): Dr. Mahmud Yusuf, M.SI
Penguji (Eksternal) : Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I
Notulen : Annisa Sayyid, M.Si.

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

Banjarmasin, Rabu, 31 Juli 2024

1. Penguji (Pembimbing)

Dr. Mahmud Yusuf, M.SI

2. Penguji (Eksternal)

Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

3. Notulis

Annisa Sayyid, M.Si.

Surat Izin Riset



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

Nomor : B-254/Un.14/II.5/TL.00/03/2025

19 Maret 2025

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia KCP A. Yani 2 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	: Arabiah
NIM	: 210105020027
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Waktu Riset	: 19 Maret s/d 19 Mei 2025
Judul Skripsi	: Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin) (Sebagaimana Proposal Terlampir).

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

Kami sampaikan pula sebagai Satker berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) menuju Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (ZI-WBBM) UIN antasari Banjarmasin berkomitmen terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Dekan,

Sukarni

Lebih Baik Melayani, Melayani Lebih Baik

Surat Telah Melaksanakan Riset dari Instansi

17 Juni 2025
No.03/399-3/9007

Kepada
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. A. Yani Km 4.5 Banjarmasin
Kalimantan Selatan



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Banjarmasin A Yani 2
Jl. Ahmad Yani KM 3 No 147C
Kelurahan Kebun Bunga
Kecamatan Banjarmasin Timur
Kota Banjarmasin
Kalimantan Selatan
T : 0511 3257991
www.bankbsi.co.id

Perihal: **SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN MAHASISWA UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Ref: Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin No.B-254/Un.14/III.5/TL.00/03/2025 tanggal 19 Maret 2025 perihal Permohonan Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Menunjuk perihal dan referensi diatas, dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama mahasiswa : Arabiah
NIM : 210105020027
Semester / Jurusan : VIII / Perbankan Syariah tahun 2024/2025

Telah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A Yani 2:

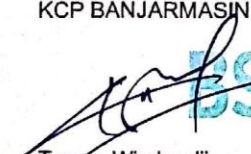
Waktu Riset : 19 Maret – 19 Mei 2025
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Recovery* terhadap *Corporate Image* (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Hasil dari penelitian tersebut terbatas hanya untuk kepentingan akademik dan segala konsekuensi atas hasil penelitian menjadi tanggungjawab mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian kami sampaikan,atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikumWr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK
KCP BANJARMASIN A YANI 2


Taron Wibardji
Branch Manager


Kuat Pujianto
BOSM

Catatan Kosultasi Dosen Pembimbing



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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I

Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Label belakang kurang jelas - Rumus disesuaikan 	- Penulisan disesuaikan dari segi spasi dan font - Glossematika tambahan 

Catatan:

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



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I
Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Cari dan tambahkan data mengenai pengaduan nasabah M	- Jont surat gandi tradisional Arabic - 

Catatan:

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



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I

Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Penulisan Ayat Al-qur'an dan asinnya - sesuaikan dengan pedoman skripsi M	- Formasi kuesioner dan sesuaikan - lanjutkan penelitian Dr. Mahmud Yusuf Lutpi Sahal

Catatan:

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



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I

Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Periksa Analisis Data di Bab 4 - Definisi operasional - Periksa semua	- Periksa sub bab judul - Sesuaikan - penelitian kualitatif - tambahkan - Status penelitian di kembangkan

Catatan:

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



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

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Arabiah
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Customer Experience dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Pembimbing I : Dr. Mahmud Yusuf, SHI., M.S.I

Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., M.S.I

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- ACC	- Buat lampiran - lampus sidang
M	

Catatan:

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

Surat Keterangan Bebas Plagiasi



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- 154 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

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 : ARABIAH
NIM : 210105020027
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Customer Experience Dan Service Recovery Terhadap Corporate Image (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin)

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 25 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 16 Juni 2025
Ketua Jurusan

Faith El Wafa

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap	: Arabiah
Tempat, Tanggal Lahir	: Long Melahan, 20 Agustus 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kebangsaan	: Indonesia
Status Perkawinan	: Belum Kawin
Alamat	: Paku Alam, RT. 03, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar
Riwayat Pendidikan	: TK Inayatullah MI Inayatullah Mts Nurul Hidayah MA Nurul Hidayah
Riwayat Organisasi	: HMJ Perbankan Syariah Periode Tahun 2022-2023
Orang Tua	
Nama Ayah	: Taufik
Pekerjaan	: Petani
Alamat	: Paku Alam, RT. 03, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar
Nama Ibu	: Nor Ahdiah
Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
Alamat	: Paku Alam, RT. 03, Kec. Sungai Tabuk, Kab. Banjar
Jumlah Saudara	: Anak ke-2 dari 4 Bersaudara