

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 4. 1 Kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN

KORELASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU SENTRA ANTASARI

Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data penelitian yang akan digunakan untuk mengetahui Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.

Adapun petunjuk pengisian Kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Pilihlah jawaban yang lebih sesuai dengan pendapat pribadi.
2. Pilihlah satu jawaban dari empat alternatif jawaban yang tertera

Adapun alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

Keterangan:

KETERANGAN	BOBOT NILAI
STS= Sangat Tidak Setuju	1
TS= Tidak Setuju	2
S= Setuju	3
SS= Sangat Setuju	4

BAGIAN 1: IDENTITAS RESPONDEN

Isilah identitas dari Bapak/Ibu dengan keadaan yang sebenarnya:

1. Nama

2. Pekerjaan

- Pelajar/mahasiswa
- Pegawai Negeri/swasta
- Wirausaha
- Lainnya

3. Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

4. Usia

- < 20 Tahun
- 20-30 tahun
- 31-40 Tahun
- > 40 Tahun

5. Lama Menjadi Nasabah BSI

- < 1 Tahun
- 1-3 Tahun
- > 3 Tahun

6. Frekuensi Kunjungan ke BSI KCP Sentra Antasari

- Jarang
- Kadang-kadang
- Sering

BAGIAN 2: DAFTAR PERTANYAAN

No	Variabel	Indikator	Pernyataan	1	2	3	4
1	Pelayanan Prima (X)	a.Kemampuan (ability)	1) Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah				
			2) Pegawai mampu menjelaskan produk dan layanan dengan jelas.				
			3) Pegawai memahami kebutuhan nasabah dengan cepat.				
		b.Sikap (attitude)	1) Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada nasabah				
			2) Pegawai tetap bersikap positif meski dalam keadaan sibuk				

			3) Pegawai menunjukkan perhatian dan empati terhadap masalah nasabah.			
		c.Penampilan (appearance)	1) Pegawai tampil rapi dan profesional dalam berpakaian.			
			2) Pegawai menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.			
			3) Pegawai menunjukkan gestur tubuh yang mencerminkan kesiapan melayani.			
		d.Perhatian (attention)	1) Pegawai mendengarkan keluhan atau pertanyaan nasabah dengan penuh perhatian.			
			2) Pegawai memberikan			

			informasi tambahan yang bermanfaat bagi nasabah.				
			3) Pegawai menanyakan kembali untuk memastikan kebutuhan nasabah terpenuhi.				
		e.Tindakan (action)	1) Pegawai memberikan solusi secara cepat dan tepat terhadap permasalahan nasabah.				
			2) Pegawai sigap dan tanggap dalam memberikan bantuan layanan.				
			3) Pegawai menindaklanjuti setiap permintaan atau keluhan dengan baik				
		f.Tanggungjawab (accountability)	1) Setiap permasalahan yang saya hadapi ditangani dengan serius dan diselesaikan dengan				

			baik.				
			2) Pelayanan yang diberikan mencerminkan rasa tanggung jawab yang tinggi.				
			3) Petugas bersedia membantu meskipun hal tersebut di luar tugas rumitnya.				
2	Kepuasan Nasabah (Y)	a.Kesesuaian antara kinerja dan harapan	1) Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya.				
			2) Pelayanan prima yang saya terima memenuhi standar yang saya harapkan.				
			3) Saya merasa puas karena hasil layanan sesuai ekspektasi.				
		b.Biaya yang	1) Biaya administrasi atau				

		Memadai	transaksi sesuai dengan manfaat yang saya terima.				
			2) Saya merasa biaya layanan di bank ini cukup terjangkau.				
			3) Saya tidak merasa terbebani dengan biaya yang dikenakan.				
		c.Memberikan rekomendasi positif	1) Saya bersedia merekomendasikan bank ini kepada keluarga atau teman.				
			2) Saya pernah menceritakan pengalaman positif saya dengan bank ini kepada orang lain.				
			3) Saya percaya reputasi bank ini baik di mata masyarakat.				

		d.Pertimbangan utama dalam memilih perusahaan	1) Saya memilih bank ini karena merasa puas dengan layanan sebelumnya.				
			2) Saya memutuskan untuk tetap menjadi nasabah karena kualitas layanan yang baik.				
			3) Kepuasan saya menjadi alasan utama tetap menggunakan layanan bank.				
		e.Keterjangkauan akses lokasi	1) Lokasi bank ini mudah saya jangkau dari tempat tinggal atau kerja.				
			2) Fasilitas dan akses menuju bank ini sangat memudahkan saya.				
			3) Saya merasa nyaman dengan lokasi cabang yang tersedia.				

Keterangan:

1 : Sangat Tidak Setuju

2 : Tidak Setuju

3 : Setuju

4 : Sangat Setuju

JAWABAN RESPONDEN

Lampiran 4. 2 Tabulasi Data Kuesioner Variabel Pelayanan Prima (X)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

6 8	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	28
6 9	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	22
7 0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7 1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	30
7 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	30
7 3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	26
7 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 5	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	26
7 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	30
7 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 8	3	2	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	25
7 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8 0	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	31
8 1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31
8 2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	29
8 3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	25
8 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8 5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8 6	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8 7	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	28
8 8	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	26
8 9	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	2	3	1	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	3	1	2	1	14

[illegible]

Lampiran 4. 3 Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

[illegible]

[illegible]

8																
3 9	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4 0	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	24
4 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4 2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	24
4 3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	24
4 4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	24
4 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	24
4 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
4 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
4 9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	24
5 0	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	24
5 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
5 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5 3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	24
5 4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	24
5 5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	24
5 6	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	24
5 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	24
5 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	24
5 9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	24
6 0	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	24

6 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6 2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	24
6 3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	24
6 4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	24
6 5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	24
6 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	24
6 7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
6 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 0	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	2	3	24
7 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
7 2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	24
7 3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	24
7 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	24
7 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24
7 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7 9	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	24
8 0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
8 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	24
8 2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	24
8 3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	24

[illegible]

Lampiran 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X)

[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.8	Pearson Correlation	.375 ^{**}	.467 ^{**}	.471 ^{**}	.327 ^{**}	.400 ^{**}	.356 ^{**}	.691 ^{**}	1	.612 ^{**}	.686 ^{**}	.676 ^{**}	.642 ^{**}	.511 ^{**}	.482 ^{**}	.528 ^{**}	.821 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.9	Pearson Correlation	.504 ^{**}	.468 ^{**}	.564 ^{**}	.461 ^{**}	.478 ^{**}	.382 ^{**}	.674 ^{**}	.612 ^{**}	1	.691 ^{**}	.582 ^{**}	.645 ^{**}	.349 ^{**}	.311 ^{**}	.486 ^{**}	.761 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.10	Pearson Correlation	.364 ^{**}	.380 ^{**}	.436 ^{**}	.403 ^{**}	.514 ^{**}	.380 ^{**}	.706 ^{**}	.686 ^{**}	.691 ^{**}	1	.742 ^{**}	.641 ^{**}	.445 ^{**}	.338 ^{**}	.331 ^{**}	.801 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.001	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.11	Pearson Correlation	.427 ^{**}	.401 ^{**}	.412 ^{**}	.462 ^{**}	.640 ^{**}	.379 ^{**}	.685 ^{**}	.575 ^{**}	.582 ^{**}	.742 ^{**}	1	.750 ^{**}	.345 ^{**}	.259 ^{**}	.362 ^{**}	.754 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.001	.011	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.12	Pearson Correlation	.477 ^{**}	.504 ^{**}	.503 ^{**}	.467 ^{**}	.479 ^{**}	.443 ^{**}	.808 ^{**}	.542 ^{**}	.545 ^{**}	.841 ^{**}	.750 ^{**}	1	.321 ^{**}	.294 ^{**}	.395 ^{**}	.745 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.005	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.13	Pearson Correlation	.358 ^{**}	.364 ^{**}	.349 ^{**}	.351 ^{**}	.240 ^{**}	.416 ^{**}	.406 ^{**}	.511 ^{**}	.349 ^{**}	.445 ^{**}	.346 ^{**}	.321 ^{**}	1	.755 ^{**}	.581 ^{**}	.735 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001		.000	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.14	Pearson Correlation	.420 ^{**}	.465 ^{**}	.411 ^{**}	.325 ^{**}	.321 ^{**}	.427 ^{**}	.411 ^{**}	.482 ^{**}	.311 ^{**}	.338 ^{**}	.268 ^{**}	.284 ^{**}	.755 ^{**}	1	.664 ^{**}	.694 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.002	.001	.011	.005	.000		.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.15	Pearson Correlation	.664 ^{**}	.620 ^{**}	.547 ^{**}	.399 ^{**}	.463 ^{**}	.545 ^{**}	.439 ^{**}	.526 ^{**}	.486 ^{**}	.331 ^{**}	.382 ^{**}	.395 ^{**}	.581 ^{**}	.664 ^{**}	1	.723 ^{**}		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.587 ^{**}	.603 ^{**}	.606 ^{**}	.520 ^{**}	.574 ^{**}	.551 ^{**}	.737 ^{**}	.821 ^{**}	.761 ^{**}	.801 ^{**}	.754 ^{**}	.745 ^{**}	.735 ^{**}	.694 ^{**}	.723 ^{**}	1		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Lampiran 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	19

Lampiran 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	16

Lampiran 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	3.80157969
Most	Absolute	.115
Extreme	Positive	.112
Differences	Negative	-.115
Test Statistic		.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c

Lampiran 4. 9 Hasil Uji Heterokedastsitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.183	1.438		.823	.413
	Pelayanan Prima	.080	.054	.150	1.471	.145

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 4. 10 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Pelayanan Prima	Between Groups	(Combined)	1574.366	2	787.183	1866.943	.000
		Linearity	1573.851	1	1573.851	3732.666	.000
		Deviation from Linearity	.514	1	.514	1.220	.272
	Within Groups		39.634	94	.422		
	Total		1614.000	96			

Lampiran 4. 11 Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.815	.402		4.518	.000
	Pelayanan Prima	.928	.015	.987	61.025	.000

Lampiran 4. 12 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.815	.402		4.518	.000
	Pelayanan Prima	.928	.015	.987	61.025	.000

Lampiran 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.975	.975	.65009

Lampiran 4. 14 Dokumentasi









**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, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-52/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/03/2025

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

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Prinsip Syariah Kualitas Pelayanan Prima Customer Service BSI KCP Sentra Antasari

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

1. Dosen Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, SHI., MSI
2. Dosen Pembimbing II : Supian Sauri, S.E.I., M.E

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 Maret 2025
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Faqih H. Wafa, S.H.I., M.S.I
NIP. 199005232018011002

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 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

www.fcbi.uin-antasari.ac.id

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

NIP : 198810132019032014

Jabatan : Dosen Pembimbing I

Nama : Supian Sauri, S.E.I., M.E

NIP : 199203052022031001

Jabatan : Dosen Pembimbing II

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:

Nama : Norhidayah

NIM : 210105020186

Judul Skripsi:

"Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Prima Customer Service Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari"

Meyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi:

"Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari"

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen pembimbing I

Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

Dosen pembimbing II

Supian Sauri, S.E.I., M.E



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

Banjarmasin, 09 April 2025

Nomor : B-73/Un/14/III.5/PS.S1/PP.009.9/04/2025
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Norhidayah / 210105020186
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 : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Analisis Prinsip Syariah Kualitas Pelayanan Prima
Customer Service BSI KCP Sentra Antasari

Hari/Tanggal : Senin, 14 April 2025
Waktu : 10.00-10.45
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut :

Penguji I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Penguji II : Supian Sauri, M.E
Notulen : Annisa Mahfuzah, M.H

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb.



Ketua Prodi Perbankan Syariah

Faouzi El Wafa

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

Catatan : Diharapkan 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 / 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 : Senin, 14 April 2025 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Norhidayah / 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Prinsip Syariah Kualitas Pelayanan Prima Customer Service BSI KCP Sentra Antasari

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Penguji II : Supian Sauri, M.E
Notulen : Annisa Mahfuzah, M.H

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :

Diterima (diterima dengan perbaikan) ditolak*

Catatan pelaksanaan ujian proposal: *perubahan judul : "kualitatif" dihapus*

Banjarmasin, Senin, 14 April 2025

1. Penguji (Pembimbing)


Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

2. Penguji (Eksternal)


Supian Sauri, M.E

3. Notulis


Annisa Mahfuzah, M.H



**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: febemail@uin-antasari.ac.id / website: www.febt.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-674/Un.14/III.5/TL.00/06/2025

3 Juni 2025

Sifat : -

Lamp : 1 Berkas

Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Pimpinan BSI KCP Sentra Antasari

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	: Norhidayah
NIM	: 210105020186
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Waktu Riset	: 3 Juni s/d 3 Juli 2025
Alamat	: Jl. Manunggal 2 Gang 9
Judul Skripsi	: Korelasi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari (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



24 Juni 2025

No.05/064-03/0254

Lampiran: -

Kepada :
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP Banjarmasin Sentra Antasari
Jl. Pangeran Antasari No. 23
Banjarmasin 70235
T : (0511) 3269969
F : (0511) 3254445
www.bankbsi.co.id

Perihal : Pemberitahuan Telah Selesai Riset

Assalamualaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu dan seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapatkan taufik serta hidayah dari Allah SWT. Berdasarkan perihal di atas, kami sampaikan keterangan sebagai berikut:

Nama	Norhidayah
NIM	210105020186
Semester/Jurusan	VIII/Perbankan Syariah
Tahun Akademik	2024/2025
Waktu Riset	3 Juni s/d 3 Juli 2025
Judul Skripsi/Penelitian	Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
No. Surat Permohonan	B-674/Un.14/III.5/TL.00/06/2025

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PT.BANK SYARIAH INDONESIA.Tbk

KCP Banjarmasin Sentra Antasari



Ardian

Branch Operations & Service Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian Sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Kata Pengaruh ganti jadi Korelasi - 6 dimensi Pelayanan Prima di jadikan indikator pelayanan prima	- Pakai regresi linier Sederhana karena variabel (x) nya cuma 1. - Pertanyaannya harus terhubung dengan indikator.

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).

Pembimbing I

Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
NIP. 198810132019032014

Banjarmasin, 21 Mei 2025

Pembimbing II

Supian Sauri, S.E.I., M.E.
NIP. 199203052022031001



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Habis Surah Q-S - Pengertian Para ahli jangan di gabung dengan Penjelasan dari kita atau Paragraf setelahnya - Dalam tulisan ilmiah nama, gelar itu tidak boleh disebutkan. Tapi nama belakangnya siapa. - Bahasa asing dimiringkan semuanya - Lampirkan makan hadisnya - Cukup u jadi z yang ada korelasi dan z yang tidak ada korelasi.	- Mungkin bisa dikasih halaman - Harus tau Pelayanan Prima yang realnya bagaimana untuk gambaran - Tambahkan Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah dalam Islam. - Indikator harus ada Penjelasan. - Cari penelitian yang tertahulu jangan yang sama tapi yang beda yang belum pernah diteliti agar dapat gap nya

Catatan:

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

Pembimbing I

Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

NIP. 198810132019032014

Banjarmasin, 28 Mei 2023

Pembimbing II

Supian Sauri, S.E.I., M.E.

NIP. 199203052022031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Cari alasan kenapa di Antasari. - Sampelnya 97 aja karena 97,5 bukan 97,6. - observasi dan dokumentasinya tidak perlu dibuat cukup kuesioner aja. - Variabel independennya harus dijelaskan.	- Surah di latar belakang hubungkan dengan narasi. - Penelitiannya kuantitatif dan jenis penelitiannya Penelitian lapangan. - Narasi dan alasan yang logis - Populasinya disebutkan datanya dari mana - Narasi variabel kepuasan nasabahnya agak panjang, jadi disingkat saja

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).

Pembimbing I

Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

NIP. 198810132019032014

Banjarmasin, 02 Juni 2025

Pembimbing II

Supian Sauri, S.E.I., M.E.

NIP. 199203052022031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian Sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- lanjutkan penelitian lapangan	- lanjutkan Penelitian

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).

Pembimbing I


Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
NIP. 198810132019032014

Banjarmasin, 04 Juni 2025

Pembimbing II


Supian Sauri, S.E.I., M.E.
NIP. 199203052022031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Kalaunya respondenya lebih dari 30 meskipun uji normalitas hasilnya tidak normal, maka tetap dianggap normal (Asumsi Central Limit Theorem) - Tambahkan hasil Analisis Datanya yang di BAB IV	- Masukkan teori central limit ke pembahasan uji normalitasnya - Pembahasan di BAB 4 di Selesaikan

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).

Banjarmasin, 20 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II


Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I

NIP. 198810132019032014


Supian Sauri, S.E.I., M.E.

NIP. 199203052022031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Norhidayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari
Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
Pembimbing II : Supian sauri, S.E.I., M.E

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Analisisnya Pertajam - Miringkan bahasa Asing - Tambahkan Indikator yang Paling dominan diantara 6 dimensi - Pisahkan Dafus Jurnal & Buku	- Selesaikan sampai Bab V. Cover, sampai lampiran - Dafusnya harus ada dari dosen Febi 1 atau 2 orang - Literatur asingnya sesuaikan dengan pedoman

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).

Pembimbing I

Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I
NIP. 198810132019032014

Banjarmasin, Rabu, 25 Juni 2025

Pembimbing II

Supian Sauri, S.E.I., M.E.
NIP. 199203052022031001



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434/5777950 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id febi@uin-antasari@gmail.com website: www.febiyuin-antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B-244 /Un.14/ILS/PS.51/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 : Northdayah
NIM : 210105020186
Jurusan : Perbankan Syariah
Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia
Judul : Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI
Dengan Presentasi Plagiat 25 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025
Kasubus Jurusan
Faith El Wafa

RIWAYAT HIDUP PENELITIAN

1. Nama : Norhidayah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Hulu Sungai Selatan, 10 Juni 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Banua Hanyar, Kec. Daha Selatan, Kab.
Hulu Sungai Selatan
5. Agama : Islam
6. Pendidikan : a. TK Nurul Huda
b. SDN Parigi 1
c. MTsN 9 Hulu Sungai Selatan
d. MAN 3 Hulu Sungai Selatan
7. Pengalaman Organisasi : a. HMJ Perbankan Syariah
b. KM-HSS UIN Antasari Banjarmasin
c. Koperasi Mahasiswa UIN Antasari
Banjarmasin
d. LPPI UIN Antasari Banjarmasin
e. LPPQ UIN Antasari Banjarmasin
f. DEMA UIN Antasari Banjarmasin
8. Orang Tua
Nama Ayah : M. Ilyas (Alm)
Pekerjaan : -
Alamat : -
Nama Ibu : Sam'ah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Banua Hanyar, Kec. Daha Selatan,
Kab. Hulu Sungai Selatan
9. Anak : Anak Tunggal