

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

No	Variabel	Indikator	
1	Kualitas Pelayanan	Buktifisik (<i>tangibles</i>), Keandalan (<i>reliability</i>), Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) Jaminan(<i>assurance</i>) Empati (<i>empathy</i>)	Customer service berpenampilan rapi, bersih, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). Customer service secara ramah dan professional dalam melayani pelanggan Customer service melayani anda dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung Customer service selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan anda Customer service memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan anda Penanganan keluhan diberikan dengan baik? Apakah penyedia jasa memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengguna jasa apabila terjadi masalah

2	Kepuasan	Kinerja, Perasaan Puas, Kepuasan Menyeluruh	Karyawan bank selalu mengutamakan kepentingan kebutuhan dan keinginan anda Setiap Customer service memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan Pelayanan jasa yang diberikan Customer service Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur sesuai dengan harapan
---	----------	---	---

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	KUALITAS PELAYANAN (X)	Kehandalan	1. Kecepatan Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur dalam melayani nasabah 2. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memberikan informasi yang berguna untuk nasabah 3. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani / membantu nasabah					
		Daya Tanggap	1. Ketelitian dan keakuratan Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur dalam memberikan penjelasan produk 2. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah 3. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur selalu siap untuk dimintai bantuan 4. Tersedianya saluran telpon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara on-line					
		Jaminan /Assurance	1. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur berpenampilan rapi dalam melayani nasabah. 2. Keamanan selama berada di Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur 3. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur bersikap sopan saat melayani nasabah 4. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memiliki pengetahuan yang baik mengenai					

			produk bank 5. Keramahan dan Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah					
		Empati	1. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memberikan pelayanan tanpa membedakan nasabah 2. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memberikan perhatian khusus kepada setiap nasabah					

		Bukti Fisik	1. Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memiliki ruangan yang bersih sehingga saya merasakan pelayanan yang nyaman saat transaksi. 2. Ketersediaan lahan parkir					
--	--	-------------	--	--	--	--	--	--

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	Kepuasan nasabah (Y)	Kinerja	1. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur selalu mengutamakan kepentingan, kebutuhan dan keinginan nasabah 2. Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap 3. Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
		Perasaan Puas	1. Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM) 2. Karyawan menciptakan 6 suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberi senyum dan salam 3. Teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan					

			dengan tidak membedakan					
		Kepuasan menyeluruh	1. Saya memberikan informasi yang benar kepada teman maupun keluarga terkait jasa yang diberikan pada Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur 2. Staf Bank Syariah Kecamatan Banjarmasin Timur memberikan Pelayanan sesuai dengan harapan nasabah					

LAMPIRAN II

DATA RESPONDEN

No	Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Nasabah
1	Syania shalehati	Perempuan	24	Wiraswasta	4 tahun
2	Raudatun Nisa	Perempuan	23	Ibu Rumah tangga	1 tahun
3	Noor Aida	Perempuan	25	Wiraswasta	1 tahun
4	Miftahul jannah	Perempuan	24	Mahasiswi	Syariah
5	Muhammad hariyadi	Laki-laki	26	Karyawan swasta	1 tahun
6	HOIRIL BARIAH	Perempuan	33	Guru	3 tahun
7	fadly	Laki-laki	21	wira swasta	4 bulan
8	Saufi	Laki-laki	22	Wira usaha	1 tahun
9	Amar	Laki-laki	25	Pedagang	7 bulan
10	Rizki	Laki-laki	24	Wira usaha	8 bulan
11	Rido	Laki-laki	29	Wirasuasta	9 bulan
12	Syahit	Laki-laki	24	Wira swasta	8 bulan
13	Hamlani	Laki-laki	23	Pegawai SPBU	9 bulan
14	Wahyudin	Laki-laki	41	Wiraswasta	7 bulan
15	Andy	Laki-laki	29	Wirasusta	9 bulan
16	H. Salahuddin	Laki-laki	35	Sebagai kariawan SPBU	Lama
17	Faisal	Laki-laki	22	Wirasuasta	8 bulan
18	Faizal	Laki-laki	22	Wirasuasta	8 bulan
19	Ikbal	Laki-laki	22	Pengusaha	9 bulan
20	Bahran	Laki-laki	24	Wirasuasta	6 bulan
21	Maisyarah	Perempuan	45	Pns	2 tahun
22	Hasan Arba'i	Laki-laki	23	Swasta	1 tahun

23	Muhammad arslan	Laki-laki	24	Karyawan swasta	1 tahun
24	Ahmad Raihan	Laki-laki	27	mahasiswa	5 tahun
25	Rien	Perempuan	35	ASN	4
26	Anna	Perempuan	39	pns	5 tahun
27	Nany	Perempuan	35	ASN	5 Tahun
28	Rodifa	Perempuan	25	KARYAWAN SWASTA	1 TAHUN
29	Dahlia	Perempuan	26	Honorar	2

30	Ardaniah	Perempuan	41	ASN	2 Tahun
31	annesya	Perempuan	18	mahasiswi	2 tahun
32	JUMANIAH	Perempuan	56	ASN	2 TAHUN
33	Ainur Ridho	Perempuan	36	Guru honorer	1 tahun
34	Endang	Perempuan	55	Karyawan honorer	1 tahun
35	Murdiah	Perempuan	42	Karyawan honorer	8 bulan
36	Salasiah	Perempuan	40	ibu rumah tangga	2 tahun
37	Ridani	Laki-laki	22	Wirasuasta	8 bulan
38	Dhani	Laki-laki	23	Wiraswasta	9 bulan
39	Syamsiariatysl	Perempuan	54	Pns	4 tahun
40	Zuraida	Perempuan	25	Karyawab swasta	3 tahun
41	AINA WAHDAH	Perempuan	30	Guru honorer	6 tahun
42	fazri	Laki-laki	23	wira suasta	1 tahun
43	Saufi	Laki-laki	24	Supir truk	9 bulan
44	Iqbal	Laki-laki	23	Wirasasta	1 tahun
45	Syahit	Laki-laki	24	Wirasuasta	9 bulan
46	Wahyudin	Laki-laki	35	Wiraswasta	2 tahun
47	Andy	Laki-laki	29	Wiraswasta	8 bulan
48	Hamrunsyah	Laki-laki	55	Pegawai swasta	5 tahun
49	Yulia ariska	Perempuan	35	Pedagang	3 tahun

50	Hanifah	Perempuan	36	Pegawai swasta	4 tahun
----	---------	-----------	----	----------------	---------

LAMPIRAN III**HASIL KUISIONER**

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	X1.16	X1.17	X1.18	X1.19	X1.20	X1.21	X1.22	
1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	94
2	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	98
3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	51
4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	91
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	103
6	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	97
7	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	76
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	81
9	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	80
10	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	80
11	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	77
12	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	82
13	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	79
14	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	79
15	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	79
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
17	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	82
18	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	82
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	83
20	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	82
21	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
22	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	83
23	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	90

24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	90
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	92
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
33	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	95
34	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	97
35	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	92
36	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93
37	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	80
38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	82
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	91
40	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	88
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
42	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	72
43	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	72
44	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	71
45	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	76
46	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	81
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	82
48	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	92
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	3	5	86	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	88

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	Y23	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	99
2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	102
3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	4	50
4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	1	93
5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	102
6	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	2	99
7	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	79
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	81
9	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	84
10	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	81
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	85
12	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	85
13	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	84
14	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	83
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	85
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	88
18	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	82
19	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	87
20	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
21	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	100
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
23	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	98
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	114
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	98

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	110
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	91
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115
32	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	91
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	97
34	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
35	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	96
36	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96
37	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	83
38	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	84
39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	90
40	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	71
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	73
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	73
45	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	79
46	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	84
47	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	80
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	91
49	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92
50	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91

LAMPIRAN IV

HASIL UJI STATISTIK

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.64878090
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.084
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

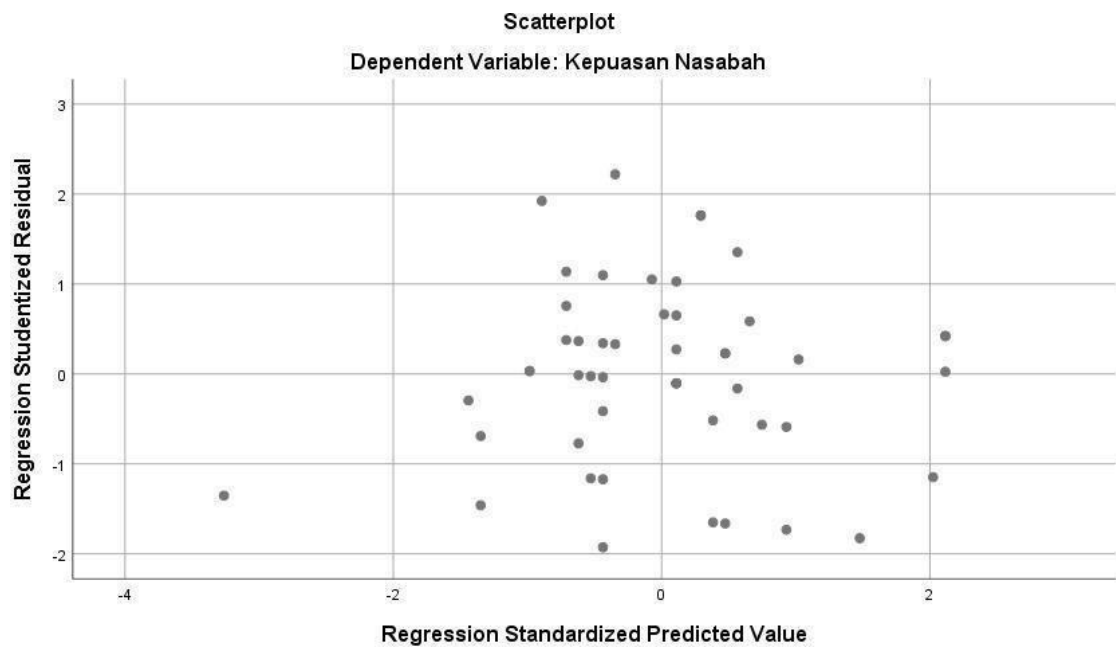
c. Lilliefors Significance Correction.

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

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Coefficients^a**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.630	3.048		.207	.837
	Kualitas Layanan	1.030	.035	.974	29.564	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.974 ^a	.948	.947	2.67623

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6260.134	1	6260.134	874.051	.000 ^b
	Residual	343.786	48	7.162		
	Total	6603.920	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

LAMPIRAN VI

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Sa'diah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 April 199
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan : Indonesia
6. Status Perkawinan : Sudah Menikah
7. Alamat : Jl. Veteran Km. 5,5 Sei Gardu Rt 13 kelurahan
pengembangan kec. Banjarmasin Timur , Provinsi
Kalimantan Selatan
8. Pendidikan
 - a. TK Al-kautsar
 - b. Min sungai lulut
 - c. MTSN Negeri Mulawarman
 - d. MA Raudhatussyubban
9. Orang Tua

Nama ayah : HAMRUNSYAH

Pekerjaan: wiraswasta

Nama Ibu : Maisyarah S.Pd.I.

Pekerjaan ibu : PNS
10. Anak ke : 1 (sulung)

LAMPIRAN VII

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI



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 website: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI
Nomor : 4891/Un.14/III.5/PP.00.9/12/2022

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

Nama : Sa'diah
NIM : 180105020267
Program Studi : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Masyarakat Kecamatan Banjarmasin Timur dalam Melakukan Transaksi di Bank Syariah

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

Dosen Pembimbing Skripsi : Rohana Faridah, S.E., M.M.

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, 02 Desember 2022

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



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

Tembusan:

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

LAMPIRAN VIII

SURAT PERUBAHAN JUDUL


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

Nomor : - Banjarmasin, 06 Mei 2024
 Lampiran : 1 berkas
 Hal : 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 : Sa'diah
 N I M : 180105020267
 Fakultas/Jurusan : FEBI/Perbankan Syariah

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

Judul Sebelumnya

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN TRANSAKSI DI BANK SYARIAH DI KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Judul Baru

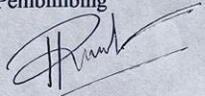
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH DI KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Demikian permohonan ini disampaikan dengan harapan agar dapat diterima.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pemohon,

 Sa'diah

Banjarmasin, 06 Mei 2024
 Mengetahui :
 Pembimbing

 Rohana Faridah, SE, MM
 NIP 197804272009012010

LAMPIRAN IX

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) 6783434 – 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

Banjarmasin, 24 Maret 2023

Nomor : B-140/Un.14/III.5/BIRO.SKRIPSI/PP.00.9/03/2023
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian
Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Sa'diah / 180105020267
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	: Sa'diah / 180105020267
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh model unified theory of acceptance and use of technology terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile (studi kasus nasabah BSI KC lambung Mangkurat)

pada:

Hari/Tanggal	: Selasa, 28 Maret 2023
Waktu	: 11.00 - 11.45
Tempat	: Ruang Munafasyah 1

dengan susunan tim penguji sebagai berikut:

Penguji (Pembimbing)	: Rohana Faridah, S.E., M.M.
Penguji (Eksternal)	: Muhammad Rizali, SHI, M.H.
Notulis	: Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.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

LAMPIRAN X

SURAT 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 : Selasa, 28 Maret 2023 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Sa'diah/ 180105020267
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul : Pengaruh model unified theory of acceptance and use of technology terhadap penggunaan aplikasi BSI mobile (studi kasus nasabah BSI KC lambung Mangkurat)
 Pengaruh pelayanan terhadap keputusan Transaksi di bank syariah kecamatan banjarmasin

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut: Timur

Penguji (Pembimbing): Rohana Faridah, S.E., M.M.
 Penguji (Eksternal) : Muhammad Rizali, SHI, M.H.
 Notulen : Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

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

Banjarmasin, Selasa, 28 Maret 2023

1. Penguji (Pembimbing) Rohana Faridah, S.E., M.M.

2. Penguji (Eksternal) Muhammad Rizali, SHI, M.H.

3. Notulen Munawar Sadali, S.H.I., M.Pd.I

LAMPIRAN XI

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: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-41/Un.14/III.5/TL.00/01/2025
 Sifat : -
 Lamp : 1 Berkas
 Hal : Permohonan Izin Riset

13 Januari 2025

Yth. Camat Banjarmasin Timur

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	: Sa'diah
NIM	: 180105020267
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 16 April 1999
Semester/Jurusan	: XIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2023/2024
Alamat	: Jl Veteran Km. 5,5 Sei Gardu RT.013 RW. 002 Desa Pengembangan Kec. Banjarmasin Timur
Waktu Riset	: 13 Januari s/d. 31 Januari 2025
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Di Kecamatan Banjarmasin Timur (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

LAMPIRAN XII

SURAT IZIN RISET DARI KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

	PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR				
Jl. Manggis No.20 RT.17 Banjarmasin Kode Pos 70236 Telp. (0511) 3252129 Laman : timur.banjarmasinkota.go.id, Pos-el : kec.bantim@gmail.com					
<u>SURAT KETERANGAN</u> No. : 070 / 147 / CAM / 2025					
Yang bertanda tangan dibawah ini :					
Nama	: Dra. Hj. RUSDIANA, M.AP				
N I P	: 19670907 199010 2 001				
Pangkat/ Golongan	: Pembina Tk. I (IV/b)				
Jabatan	: Camat Banjarmasin Timur				
Unit Kerja	: Kecamatan Banjarmasin Timur				
Menerangkan bahwa :					
Nama	: SA'DIAH				
Pekerjaan	: Mahasiswi				
Bidang	: Perbankan Syariah				
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Di Kecamatan Banjarmasin Timur				
Lokasi	: Kota Banjarmasin				
Waktu	: 19 (sembilan belas) hari				
Bahwa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan Pendataan/Penelitian/survey di wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, sesuai dengan Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin perihal Permohonan Izin Riset dengan Nomor : B-41/Un.14/III.5/TL.00/01/2025 tanggal 13 Januari 2025 dimana kegiatan tersebut dilakukan selama 19 (sembilan belas) hari.					
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.					
<table border="1"> <tr> <td align="center" colspan="2">Paraf</td> </tr> <tr> <td>Sekretaris Kecamatan</td> <td></td> </tr> </table>	Paraf		Sekretaris Kecamatan		Dikeluarkan di : Banjarmasin Pada Tanggal : 13 Januari 2025
Paraf					
Sekretaris Kecamatan					
Camat Banjarmasin Timur,  Dra. Hj. Rusdiana, M.AP Pembina Tk. I NIP. 19670907 199010 2 001					

LAMPIRAN XIII

SURAT SELESAI RISET



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN
KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Jl. Manggis No.20 RT.17 Banjarmasin Kode Pos 70236

Telp. (0511) 3252129

Laman : timur.banjarmasinkota.go.id, Pos-el : kec.bantim@gmail.com

SURAT KETERANGAN

No. : 070 / 486 / CAM / 2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Hj. RUSDIANA, M.AP
 NIP : 19670907 199010 2 001
 Pangkat/ Golongan : Pembina Tk. I (IV/b)
 Jabatan : Camat Banjarmasin Timur
 Unit Kerja : Kecamatan Banjarmasin Timur

Menerangkan bahwa :

Nama : SA'DIAH
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Bidang : Perbankan Syariah
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Di Kecamatan Banjarmasin Timur.
 Lokasi : Kota Banjarmasin
 Waktu : 19 (sembilan belas) hari

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan kegiatan Pendataan/ Penelitian/ survey di wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin, sesuai dengan Surat dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin perihal Permohonan Izin Riset dengan Nomor : B-41/Un.14/III.5/TL.00/01/2025 tanggal 13 Januari 2025 dimana kegiatan tersebut dilakukan selama 19 (sembilan belas) hari.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Paraf	
Sekretaris	
Kecamatan	

Dikeluarkan di : Banjarmasin
 Pada Tanggal : 10 Februari 2025

Camat Banjarmasin Timur,

Dra. Hj. Rusdiana, M.AP
 Pembina Tk. I
 NIP. 19670907 199010 2 001

LAMPIRAN XIV

BUKTI/CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

22



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 : Sa'diah
 NIM : 18010502067
 Jurusan : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
 DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR**
 Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING
1. Rumusan masalah hanya satu sehingga tidak perlu diberi nomor 2. Rubah judul sesuai dengan hasil konsultasi 3. Kerangka disesuaikan 4. Hal- hal lain disesuaikan sesuai dengan masalah penelitian
30 April 2024 Dosen Pembimbing  Rohana Faridah, S.E.,M.M.
SURAT PERTIMBANGAN JURUSAN

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 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 : Sa'diah

NIM : 18010502067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR**

Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING

Buat Angket /Kuesionernya

9 juli 2024

Dosen Pembimbing

Rohana Faridah, SE.,MM.

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 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 : Sa'diah

NIM : 18010502067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING

Perbaiki metodologi penelitian sesuai hasil konsultasi

7 Mei 2024

Dosen Pembimbing

Rohana Faridah, S.E.,M.M.

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. 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 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 : Sa'diah

NIM : 18010502067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Pembimbing : Rohana Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING

1. Jumlah kesimpulan disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah
2. Saran disesuaikan dengan temuan penelitian

17 Juni 2025
Dosen Pembimbing

Rohana Faridah, SE.,MM.

Catatan:

- a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- b. 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 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 : Sa'diah

NIM : 18010502067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR**

Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING

Silahkan Turun Ke lapangan !

1 Desember 2024
Dosen Pembimbing

Rohanah Faridah, SE., MM.

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 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 : Sa'diah

NIM : 18010502067

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Pembimbing : Rohanah Faridah, SE., MM.

CATATAN PEMBIMBING

ACC untuk Munaqasyah

24 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Rohana Faridah, SE., MM.

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).



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- 301 /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 : Sa'diah
NIM : 180105020267
Jurusan : Perbankan Syariah
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Judul : DI BANK SYARIAH KECAMATAN BANJARMASIN TIMUR

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI

Dengan Presentasi Plagiat 22 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 30 Juni 2025
Kepada Jurusan

Fath El Wafa

LAMPIRAN XVI**DOKUMENTASI PENELITIAN**

