

PEDOMAN WAWANCARA MENGGUNAKAN DATA SCORING

NASABAH BSI KCP MARTAPURA A.YANI

Data Informan

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

Skor	Kategori
1	Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Baik
2	Tidak Puas / Tidak Baik
3	Cukup Puas / Cukup Baik
4	Puas / Baik
5	Sangat Puas / Sangat Baik

Tabel Wawancara Data Scoring Nasabah BSI KCP Martapura A.Yani

No	Pernyataan	Dimensi	Skor Ekspektasi	Skor Realita
1	Saya merasa puas dengan Kelengkapan Fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan di BSI KCP Martapura sudah memadai	Tangibles		
2	Saya merasa puas dengan pelayanan dan transaksi yang diberikan pegawai sudah berjalan dengan baik dan sesuai harapan	Reliability		

3	Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani kebutuhan atau keluhan nasabah	Responsiveness		
4	Saya merasa aman dan percaya terhadap pegawai serta produk BSI	Assurance		
5	Saya merasa puas dengan Pegawai dalam melayani saya ramah dan sopan	Empathy		

PEDOMAN WAWANCARA NASABAH BSI KCP MARTAPURA A.YANI

1. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak mengenai pelayanan yang diberikan pegawai?
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah ramah, sopan, dan jelas?
3. Bagaimana menurut Ibu/Bapak mengenai fasilitas yang tersedia?
4. Bagaimana kecepatan pelayanan saat transaksi?
5. Apakah Ibu/Bapak merasa puas dengan pelayanan di sini?

PEDOMAN WAWANCARA PEGAWAI BSI KCP MARTAPURA A.YANI

Identitas informan

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Pekerjaan :

Tanggal wawancara :

1. Bagaimana strategi utama pelayanan yang diterapkan BSI KCP Martapura untuk meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL?
3. Bagaimana peran pimpinan dalam mengarahkan dan mengawasi strategi pelayanan pegawai?
4. Pelatihan atau pembinaan apa yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
5. Bagaimana strategi bank dalam menangani keluhan nasabah agar tidak menurunkan tingkat kepuasan?
6. Bagaimana cara bank mengevaluasi keberhasilan strategi pelayanan yang telah diterapkan?
7. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan, dan bagaimana cara mengatasinya?
8. Inovasi atau perbaikan apa yang telah atau akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah ke depan?

JAWABAN INFORMAN DATA SCORING

No	Pernyataan	Dimensi	Eks pkta si					Rata rata	Real ita					Rata rata	Gap
			N1	N 2	N 3	N 4	N 5		N1	N 2	N 3	N 4	N 5		
1	Saya merasa puas dengan Kelengkapan Fasilitas fisik dan kenyamanan pelayanan di BSI KCP Martapura sudah memadai	Tangibles	5	5	5	5	4	4,8	5	4	4	4	5	4,4	-0,4
2	Saya merasa puas dengan pelayanan dan transaksi yang diberikan pegawai sudah berjalan dengan baik dan sesuai harapan	Reliability	5	4	4	4	5	4,4	4	4	5	3	4	4,2	-0,2
3	Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani kebutuhan atau keluhan nasabah	Responsiv eness	5	5	5	4	4	4,6	4	3	5	4	5	4,2	-0,4
4	Saya merasa aman dan percaya terhadap pegawai serta produk BSI	Assurance	5	4	4	4	4	4,2	3	4	3	4	5	3,8	-0,4

5	Saya merasa puas dengan Pegawai dalam melayani saya ramah dan sopan	Empathy	5	4	5	5	5	4,8	5	5	4	4	4	4,6	-0,2
---	---	---------	---	---	---	---	---	-----	---	---	---	---	---	-----	------

a. Jawaban wawancara dengan nasabah BSI :

Ibu Lia menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura sangat memuaskan. Pegawai bank dinilai ramah, sopan, serta membantu nasabah dalam setiap proses transaksi. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga cukup memadai sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah.

Ibu Masniati mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank sudah sangat baik dan memuaskan. Pegawai mampu memberikan informasi yang jelas serta membantu nasabah dalam melakukan transaksi. Namun demikian, pada waktu tertentu, terutama saat jam pelayanan ramai, antrean nasabah menjadi cukup panjang sehingga waktu menunggu relatif lebih lama.

Ibu Mursidah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank sangat memuaskan dan telah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan nasabah. Pegawai dinilai ramah serta mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga dinilai cukup mendukung kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi.

Bapak Muhammad menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura sudah memuaskan. Pegawai bank dinilai mampu melayani nasabah dengan baik serta memberikan

penjelasan terkait produk dan layanan yang tersedia. Namun, ketika jumlah nasabah meningkat, pelayanan cenderung menjadi sedikit lebih lambat karena adanya antrean.

Ibu Jamilah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank sudah memuaskan. Pegawai dinilai ramah, sopan, serta memberikan perhatian kepada nasabah saat melakukan transaksi, sehingga nasabah merasa nyaman.

b. Jawaban wawancara dengan Pegawai BSI :

1. Bagaimana strategi utama pelayanan yang diterapkan BSI KCP Martapura untuk meningkatkan kepuasan nasabah?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller, diperoleh informasi mengenai strategi pelayanan yang diterapkan bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi utama pelayanan yang diterapkan oleh BSI KCP Martapura adalah pelayanan prima (service excellence) yang berfokus pada penampilan pegawai yang rapi dan profesional, perhatian terhadap kebutuhan nasabah, tindakan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggung jawab penuh terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, teller juga menekankan pentingnya ketepatan transaksi, keramahan, dan kecepatan pelayanan agar nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi.

2. Strategi apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, bank menerapkan strategi berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Pada dimensi *tangibles*, bank meningkatkan kualitas fasilitas fisik, menjaga kerapian frontliner, serta menyediakan sarana layanan yang modern dan nyaman. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) agar transaksi berlangsung tepat dan akurat. Pada dimensi *responsiveness*, pegawai dituntut untuk melayani nasabah secara cepat, tanggap, dan mampu menangani keluhan secara efektif. Pada dimensi *assurance*, pegawai memberikan jaminan keamanan transaksi, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta menunjukkan sikap profesional. Sedangkan pada dimensi *empathy*, pegawai memberikan perhatian secara personal kepada nasabah dengan sikap ramah, sabar, dan komunikatif, terutama kepada nasabah yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

3. Bagaimana peran pimpinan dalam mengarahkan dan mengawasi strategi pelayanan pegawai?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Peran pimpinan cabang juga sangat penting dalam mengarahkan strategi pelayanan. Pimpinan secara rutin memberikan arahan melalui briefing pagi, melakukan monitoring langsung

terhadap pelayanan frontliner, serta mengevaluasi kinerja pegawai agar standar pelayanan tetap terjaga sesuai dengan kebijakan bank dan regulasi yang berlaku.

4. Pelatihan atau pembinaan apa yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pegawai juga diberikan berbagai pelatihan dan pembinaan, seperti pelatihan pelayanan prima (service excellence), pelatihan kompetensi produk dan regulasi, serta pengembangan soft skills dalam berkomunikasi dengan nasabah. Selain itu, pimpinan juga melakukan pembinaan langsung dan coaching kepada pegawai untuk meningkatkan kepercayaan diri serta kemampuan dalam menangani keluhan nasabah.

5. Bagaimana strategi bank dalam menangani keluhan nasabah agar tidak menurunkan tingkat kepuasan?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Dalam menangani keluhan nasabah, bank menerapkan strategi dengan mendengarkan keluhan secara aktif, memberikan penjelasan secara empatik, serta memberikan solusi yang tepat sesuai prosedur. Apabila keluhan tidak dapat diselesaikan oleh petugas frontliner,

maka akan dikoordinasikan dengan atasan atau bagian terkait agar masalah dapat segera ditangani dengan baik.

6. Bagaimana cara bank mengevaluasi keberhasilan strategi pelayanan yang telah diterapkan?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Evaluasi terhadap strategi pelayanan dilakukan melalui monitoring pimpinan, rapat internal, penilaian kinerja pegawai, serta masukan dari nasabah. Keberhasilan strategi pelayanan dapat dilihat dari meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah, menurunnya jumlah keluhan, serta meningkatnya kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan.

7. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam penerapan strategi pelayanan, dan bagaimana cara mengatasinya?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Dalam penerapannya masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean nasabah yang panjang pada jam sibuk, keterbatasan waktu pelayanan, serta perbedaan karakter nasabah. Untuk mengatasi hal tersebut, pegawai bekerja sama dalam tim, tetap berpedoman pada SOP, serta meningkatkan keterampilan komunikasi dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan.

8. Inovasi atau perbaikan apa yang telah atau akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah ke depan?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua orang pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A. Yani yaitu Bapak Misran selaku BOSM dan Ibu Rizka selaku Teller Inovasi pelayanan yang terus dikembangkan oleh BSI adalah optimalisasi layanan digital melalui aplikasi Byon BSI, peningkatan keamanan sistem, serta edukasi kepada nasabah agar lebih banyak memanfaatkan layanan digital. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan proses transaksi menjadi lebih cepat, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Lampiran Dokumentasi

Ibu mursidah



Ibu Jamilah



Ibu lia



Ibu Masniati



Bapa Muhammad



Bapa Misran



Ibu Rizka





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: febjmail@uin-antasari.ac.id, website: febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-268/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH
DALAM PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
PASAR INTAN KANTOR CABANG PEMBANTU MARTAPURA

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

1. Dosen Pembimbing I : Muhammad Saleh,S.IP.,SH.,MA
2. Dosen Pembimbing II : Annisa Mahfuzah,S.E.I.,M.H

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

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Faqih El 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 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimall@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin, 11 Agustus 2025

Nomor : B- 352/Un/14/III.5/PS.S1/PP.009.9/08/2025
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada
Yth. Maidah Lestari / 220105020166
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 : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam
Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Hari/Tanggal : Jumat, 15 Agustus 2025
Waktu : 10.30-11.15
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut :

Penguji I : Muhammad Saleh, SIP., M.A
Penguji II : Annisa Mahfuzah, M.H
Notulen : Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr:wb.



Prodi Perbankan Syariah

- 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: febimall@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 : Jumat, 15 Agustus 2025 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Maidah Lestari / 220105020166
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia(BSI) Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:




Penguji I : Muhammad Saleh, SIP., M.A
Penguji II : Annisa Mahfuzah, M.H
Notulen : Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :

Diterima (~~diterima dengan perbaikan~~) ditolak*

Catatan pelaksanaan ujian proposal:

Banjarmasin, Jumat, 15 Agustus 2025

1. Penguji (Pembimbing)  Muhammad Saleh, SIP., M.A
2. Penguji (Eksternal)  Annisa Mahfuzah, M.H
3. Notulis  Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.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: fe@mail@uin-antasari.ac.id / website: www.fek.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-2352/Un.14/III.5/TL.00/12/2025
Sifat : -
Lamp : 1 Berkas
Hal : Permohonan Izin Riset

19 Desember 2025

**Yth. Pimpinan Bank BSI Pasar Intan
KCP Martapura**

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 : **Maidah Lestari**
NIM : 220105020166
Semester/Jurusan : VII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2025/2026
Waktu Riset : 22 Desember 2025 s.d. 22 Februari 2026
Alamat : Jl.Prona 1, Pemurus Baru RT.15 RW.02
Kec.Banjarmasin Selatan Kab.Banjarmasin Prov.
Kalimantan Selatan
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura (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,

Zaki Mubarak

Lebih Baik Melayani, Melayani Lebih Baik

23 Desember 2026
No. 06/042-3/217

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari
Banjarmasin



Perihal : **PERSETUJUAN IZIN RISET**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk perihal surat tersebut di atas, dengan ini kami menyetujui permohonan izin riset dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A Yani

Diberikan izin untuk melaksanakan kegiatan riset di PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A Yani mulai tanggal 22 Desember 2025 sampai dengan 22 Februari 2026 dengan ketentuan mentaati peraturan yang berlaku di di PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A Yani.

Demikian surat isi disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

PT Bank Syariah Indonesia
KCP Martapura A Yani

Miskah
BOSM

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Martapura A Yani

23 Februari 2026
No. 06/042-3/217

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari
Banjarmasin



Perihal : **KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN RISET**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk perihal surat tersebut di atas, dengan ini kami menyetujui permohonan izin riset dengan rincian sebagai berikut :

Nama : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A Yani

Telah selesai melaksanakan riset di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura A Yani pada Periode 22 Desember 2025 sampai dengan 22 Februari 2026.

Demikian surat isi disampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

PT Bank Syariah Indonesia
KCP Martapura A Yani

Miran
BOSM



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 : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepercayaan Karyawan
Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Pasar
Latan Kantor cabang Pembantu Martapura
Pembimbing I : Muhammad Saleh, S.P., M.A
Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>1. Pengetahuan harus dgn End Note, BAB. I. e. Bawa Pedoman Skripsi Febi. 3. Tujuan Penelitian & sesuai dgn rumusan masalah. 4. Pada definisi operasional & buat referensinya dan & angka kalimat & jenis penelitian masing.</p> <p>15. Desember 2025 Pembimbing I Muhammad Saleh, S.P., M.A</p>	<p>1. Perdalam penelitian terdahulu Pahami metode & penelitian 2. Konsul berikutnya lengkapi metode bab II 3. latar belakang belum mencantumkan sumber referensi + data 4. lanjutkan nnt jika RM fiks</p> <p>17/12 2025 Annisa Mahfuzah</p>

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_uinanlasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maidah Lestari

NIM : 220105020166



Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah

Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Tambahkan mengenai teori Strategi peningkatan pada Bab II. dan pada definisi operasional</p> <p>4, Februari 2016</p> <p> Muhammad Saleh</p>	<p>1. Teori tentang kepuasan Nasabah & Pelayanan di Cantumkan sumber ref.</p> <p>2. Tuliskan Metode dan Pertegas pengumpulan data menggunakan apa?</p> <p>3. Buat pedoman wawancara</p> <p>19/Desember 2025</p> <p> Annisa Mahfuzah, M.H.</p>

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) 6777863

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maidah Lestari

NIM : 220105020166

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah

Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<ul style="list-style-type: none">- Sebutkan tahun merger Bank Syariah Indonesia (BSI)- Jumlah Nasabah BSI- Uraikan tentang Strategi yg diterapkan BSI peningkatan Kepuasan Nasabah (Lamp 1)- Depensi operasional & Fokuskan pd. penelitian <p>4, Februari 2026</p> <p><i>Muhammad Saleh</i></p>	<ul style="list-style-type: none">a. Revisi pedoman untuk menggalai rumusan Masalah 2, 2, & 3 terutama Strategib. Pastikan Informasi tepatc. Lanjutkan riset <p>06/7 2026</p> <p><i>Annisa Mahfuzah</i></p>

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) 6777863

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maidah Lestari

NIM : 220105020166


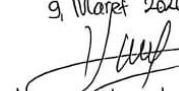
Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah

Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- pada Bab III kutipan langsung di tambah halaman</p> <p>- subjek penelitian di jelaskan.</p> <p>- pada Bab III di jelaskan rumusan Definis Data, dan primer, sekunder</p> <p>4, Februari 2026</p> <p> Muhammad Saleh</p>	<p>1. Penulisan Bab IV Perbaiki Penyajian data, pastikan hasil wawancara bukan Transkrip</p> <p>2. Analisis data, susun sesuai urutan rumusan masalah yang diajukan</p> <p>3. Tingkat Kepuasan Nasabah adakah klasifikasinya?</p> <p>9, Maret 2026</p> <p> Annisa Mahfuzah,</p>

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) 6777883

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maidah Lestari

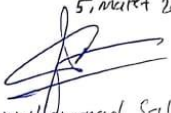
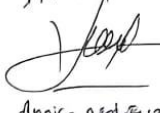
NIM : 220105020166

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Rengseha di susun kan dgn pedoman penulisan Skripsi</p> <p>- Informasi agar di jelaskan & orang tidak di gunakan dgn data sebarang</p> <p>- Setiap sub judul pada di kead lebih & lebih banyak & kead 1 skripsi.</p> <p>5, Maret 2026</p>  <p>Muhammad Saleh</p>	<p>- Kerangka pemikiran Perlu tidak ? bertegas alur berpikir penelitian ini</p> <p>- Metode untuk mengkaji tingkat Kepuasan Nasabah? Cantumkan ref nya</p> <p>9, Maret 2026</p>  <p>Annisa Mahfuzah,</p>

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 Banjarmasin 70235

Telepon (0511) 6777663

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

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maidah Lestari

NIM : 220105020166


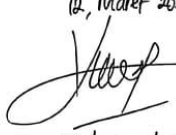
Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah

Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>- Pada Bab IV. Simpulan & jelaskan bagaimana dengan masalah masalah.</p> <p>5, Maret 2026</p>  <p>Muhammad Saleh</p>	<p>- Pada analisis rumusan nomor 2 belum terjawab</p> <p>- Strategi peningkatan disesuaikan dengan jawaban Km 1, termasuk indikator yang dianggap paling urgent untuk dicari strategi peningkatannya</p> <p>12, Maret 2026</p>  <p>Annisa Mahfuzah, M.H.</p>

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 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 : Maidah Lestari

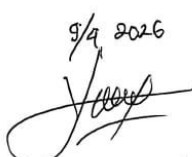
NIM : 220105020166

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Pasar Intan Kantor Cabang Pembantu Martapura

Pembimbing I : Muhammad Saleh, SIP., M.A

Pembimbing II : Annisa Mahfuzah, M.H

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	<p>1. lengkapi lampiran depan dan belakang</p> <p>2. Pembahasan Bab IV pertajam dengan hasil skor surveyal</p> <p>3. Revisi simpulan</p> <p>4. Buat abstrak</p> <p>9/9 2026</p>  <p>Annisa Mahfuzah, M.H.</p>

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. 4.6 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235

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

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 72 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2026

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 : Maidah Lestari
NIM : 220105020166
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani

Dengan demikian, skripsi Saudara (I) dinyatakan :

BEBAS PLAGIASI

Dengan Presentasi Plagiat 12 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



RIWAYAT HIDUP PENELITI

1. Nama : Maidah Lestari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kotabaru 29 Mei 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : JL.Raya Stagen, KM 5 Desa Sungai Taib,
Kec. Pulau Laut Utara Kab. Kotabaru
5. Agama : Islam
6. Pendidikan : a. TK Al Madani
b. SDN Sungai Taib
c. MTsN Darul Ulum Kotabaru
d. MAN 1 Kotabaru
7. Pengalaman Organisasi : HMJ Perbankan Syariah
8. Orang Tua
Nama Ayah : Iwan Purwanto
Pekerjaan : Swasta
Alamat : JL.Raya Stagen, KM 5 Desa Sungai Taib,
Kec. Pulau Laut Utara Kab. Kotabaru
- Nama Ibu : Muliana
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : JL.Raya Stagen, KM 5 Desa Sungai Taib,
Kec. Pulau Laut Utara Kab. Kotabaru
9. Anak : Anak Pertama