

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### “HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA”

##### i. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) untuk setiap pertanyaan ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 4 = Setuju        |
| 2 = Tidak Setuju        | 5 = Sangat Setuju |
| 3 = Netral              |                   |

##### ii. Identitas Responden

5. Nama :

6. Jenis Kelamin :  Laki-Laki       Perempuan

7. Usia :  15-20 Tahun

21-25 Tahun

26-30 Tahun

> 30 Tahun

8. Pekerjaan :  Karyawan Swasta       PNS/TNI/Polri

Wiraswasta/Pedagang       Yang lain:

Ibu Rumah Tangga

Petani/Nelayan

9. Pendapatan :  <Rp1.000.000  
 Rp1.000.000 – Rp3.000.000  
 Rp3.000.000 – Rp5.000.000  
 > Rp5.000.000

10. Sudah Berapa lama menjadi anggota di BMT Khairul Amin:  < 1Tahun  
 1-3 Tahun  
 > 3 Tahun

Kuesioner Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT  
 Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
KUALITAS PELAYANAN (X)						
KEPATUHAN SYARIAH ( <i>Shariah Compliance</i> )						
1	BMT Khairul Amin sudah menerapkan prinsip kepatuhan syariah dengan adanya Dewan Pengawas Syariah					
2	Anggota BMT Khairul Amin merasa nyaman menggunakan produk dan layanan berdasarkan kepatuhan syariahnya					
3	Produk dan layanan keuangan syariah yang ditawarkan oleh BMT Khairul Amin sudah dikaji oleh Dewan Pengawas Syariah					
4	Anggota BMT merasa percaya diri terhadap kepatuhan syariah yang diterapkan di BMT Khairul Amin					
JAMINAN ( <i>Assurance</i> )						

1	Penanganan terhadap keluhan dilakukan dengan baik dari pihak BMT Khairul Amin					
2	Anggota BMT merasa yakin bahwa transaksi dan produk yang anggota gunakan di BMT Khairul Amin mematuhi prinsip-prinsip syariah					
3	Jaminan keamanan serta pelayanan telah memenuhi harapan anggota BMT Khairul Amin					
4	Karyawan memberikan rasa aman ketika anggota bertransaksi di BMT Khairul Amin.					
<b>KEHANDALAN (<i>Reliability</i>)</b>						
1	Karyawan BMT Khairul Amin menunjukkan sikap peduli dan ramah kepada para anggota.					
2	BMT Khairul Amin Memberikan penyelesaian dan penanganan pelayanan secara cepat.					
3	Pelayanan yang diberikan BMT Khairul Amin sudah memenuhi standar yang diinginkan anggota.					
4	Karyawan BMT Khairul Amin memberikan informasi yang akurat yang telah di kaji oleh Dewan Pengawas Syariah.					
<b>BUKTI FISIK (<i>Tangible</i>)</b>						
1	Fasilitas dan pelayanan yang disediakan di BMT Khairul Amin sudah nyaman dan sesuai harapan anggota					
2	Anggota merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi di BMT Khairul Amin					
3	BMT Khairul Amin berada di lokasi yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat					

4	Kerapian dan kebersihan fasilitas di BMT Khairul Amin tergolong cukup bagus.					
<b>EMPATI (<i>Empathy</i>)</b>						
1	Karyawan BMT Khairul Amin memahami kebutuhan dan kendala dari anggota secara personal.					
2	Karyawan BMT Khairul Amin secara pribadi memberikan layanan yang ramah dan akrab dengan anggotanya					
3	Karyawan BMT Memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.					
4	Karyawan BMT Khairul Amin memberikan pengertian dan toleransi kepada anggota apabila terjadi masalah					
<b>DAYA TANGGAP (<i>Responsiveness</i>)</b>						
1	Anggota menilai bahwa BMT Khairul Amin tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan mereka.					
2	Anggota BMT Khairul Amin memperoleh tanggapan yang baik ketika menyampaikan keluhan.					
3	Karyawan BMT Khairul Amin dengan sigap bersedia memberikan layanan sesuai keperluan anggotanya.					
4	Pelayanan administrasi dilakukan secara cepat dan akurat oleh karyawan BMT Khairul Amin					
<b>KEPUASAN NASABAH (Y)</b>						
1	Saya merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Khairul					

	Amin karena sudah sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya merasa fasilitas pendukung yang tersedia di BMT Khairul Amin sudah memadai dan memberikan kepuasan.					
3	Saya memiliki keinginan untuk kembali karena pelayanan yang diberikan BMT Khairul Amin sangat memuaskan					
4	Saya terdorong untuk kembali karena fasilitas yang tersedia sudah cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan anggotanya.					
5	Saya tidak ragu untuk menyarankan BMT Khairul Amin ini kepada orang yang membutuhkan layanan keuangan syariah					
6	Saya akan aktif merekomendasikan BMT Khairul Amin kepada orang lain karena pelayanannya memuaskan.					

## LAMPIRAN 2

### Dokumentasi Penelitian



Foto peneliti dengan responden Abdurrahman dan Herliana, selaku nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura



Foto peneliti dengan responden Rahmawati, selaku nasabah BMT Khairul Amin Berkah cabang Martapura

### LAMPIRAN 3

Jawaban Pertanyaan : 100 Responden

Kualitas Pelayanan (X)

4	2	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	5	3	
5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	
1	2	1	1	2	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	3	
2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	1	3	
2	5	4	2	3	2	1	3	2	5	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	
4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	
4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	5	3	
4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	
5	2	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
5	4	2	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	5	3	1	3	3	4	1	
3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	1	2	2	1	1	4	4	1	4	2	
2	2	3	3	3	4	1	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	1	2	3	
4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	
3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
4	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	4	
1	1	2	4	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	
5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	4	1	
2	4	5	4	4	3	3	5	2	5	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	5	
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	5	
3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	3	4	2	1	2	3	1	3	2	2	2	
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	
4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	
3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
3	4	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	1	3	5	3	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2	
4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	5	5	3	5	3	4	2	1	3	2	4	
4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	5	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	
4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	
5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	
3	5	5	3	4	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	2	5	3

4	2	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	5	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2
5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
1	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	1	1	2	1	1	4	3	3	2
3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3	3	3	2	2	1	1	2	4
3	4	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	5	3	1	3
3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3
2	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	1	3	2	2
4	2	3	3	1	5	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4
3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	4	3	5
1	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4
4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3
2	3	1	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	2	5	2	3	3	3	3
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1
4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	3	1	5	4	2	4	2	3	3
4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	3	3	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
3	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	2
5	4	3	2	3	4	3	5	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	5	3	2	2	3
2	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2
3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	5	3	4	2	3	4	4	5	4	4
4	2	5	2	3	2	3	1	4	1	2	1	1	4	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4
2	3	2	2	3	4	5	2	4	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	3	2	3	3	3
3	4	4	3	4	1	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3
1	3	2	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	3	1	2	1
3	3	1	2	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3
4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4
4	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	3
5	3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4
3	3	3	2	1	2	5	2	3	3	1	2	1	3	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2
2	5	4	3	4	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3
4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	5	3	5	5	4	2	4	4
3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	1	3	2	2	4	3	3	2	2	3	2
3	3	3	4	3	3	3	4	5	2	3	4	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	1
1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1

4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5
3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5
5	5	3	3	2	1	4	3	4	5	4	5	2	3	2	3	3	5	3	4	4	3	4	4
3	1	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2
2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	4
3	3	2	3	3	4	2	5	3	1	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	3	4	2	3
3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	5	2	5	3	2	2	3	4	3
2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	4	2	1	1	2	2	3	2	3	1	2
5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	2	4	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4
2	2	3	4	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	4	3	4	1	3	4	1	3	2
1	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	1
5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
2	3	3	1	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2
3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	5	5	4
5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	3	5	2
5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3
2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3
2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	2	4	1	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2
3	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1
2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3
5	2	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
2	1	2	2	2	4	1	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	2

Kepuasan Nasabah (Y)

4	5	5	4	4	5
5	4	5	4	4	4
2	3	2	4	2	3
3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	3
4	5	4	5	5	4
5	5	4	5	4	4
4	4	4	3	4	3
4	5	5	5	5	4
4	4	4	5	4	4
3	3	3	4	4	3
3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4
5	5	4	5	5	5

5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	2
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	4
5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5
2	1	3	2	3	3
4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4
4	3	4	5	3	4
3	3	2	3	3	2
4	4	5	5	4	5
5	5	5	4	5	5
4	4	3	4	5	4
4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	3	4
3	2	2	2	1	3
3	3	4	3	3	2
4	4	4	3	4	4
3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	5
3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2
5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4
3	4	5	4	3	3
2	3	3	2	2	3
4	4	3	4	5	4
4	3	5	5	4	5

5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3
2	3	4	3	2	3
4	4	4	4	4	3
3	3	4	3	3	4
4	3	3	5	3	3
4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3
5	4	5	5	4	5
3	3	3	4	3	4
4	4	5	5	3	4
4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4
3	3	4	3	4	3
4	3	4	4	3	5
3	2	3	2	3	2
5	5	4	5	5	5
4	4	5	4	4	3
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	2
4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3
3	2	4	2	3	3
4	4	4	5	5	4
3	4	4	2	3	3
3	2	4	3	2	3
5	5	5	4	5	5
3	3	3	2	3	2
4	4	4	4	4	3
4	4	5	5	4	4
4	5	4	3	4	4
5	5	5	5	4	5
3	3	3	4	3	2
3	2	4	4	4	4
3	3	2	3	3	2

4	3	4	5	4	5
5	5	4	4	5	4
3	4	4	3	3	3

## LAMPIRAN 4 Data SPSS

Uji Validitas

Kualitas Pelayanan (X)

### Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
X1 Pears on Correl ation	1	.49 2**	.59 5**	.53 5**	.63 5**	.54 2**	.57 3**	.52 3**	.61 0**	.52 3**	.58 5**	.61 6**	.50 4**	.52 9**	.43 6**	.61 0**	.62 8**	.64 7**	.66 6**	.57 3**	.54 2**	.57 3**	.54 8**	.56 0**
X2 Pears on Correl ation	.49 2**	1	.64 5**	.51 7**	.59 1**	.44 9**	.54 8**	.64 7**	.56 0**	.67 8**	.56 0**	.62 8**	.55 4**	.51 1**	.54 8**	.54 8**	.57 9**	.56 0**	.62 2**	.59 1**	.62 8**	.59 7**	.58 5**	.62 2**
X3 Pears on Correl ation	.59 5**	.64 5**	1	.67 5**	.74 3**	.52 2**	.63 8**	.64 5**	.66 3**	.58 3**	.63 2**	.62 6**	.61 4**	.59 5**	.60 2**	.62 0**	.64 5**	.58 9**	.62 0**	.66 9**	.62 6**	.61 4**	.64 5**	.62 6**
X4 Pears on Correl ation	.53 5**	.51 7**	.67 5**	1	.65 9**	.56 0**	.59 7**	.56 6**	.60 4**	.53 5**	.61 6**	.60 4**	.58 5**	.56 6**	.52 9**	.54 8**	.63 5**	.56 0**	.55 4**	.51 7**	.59 7**	.64 1**	.54 8**	.62 2**
X5 Pears on Correl ation	.63 5**	.59 1**	.74 3**	.65 9**	1	.61 6**	.59 1**	.70 9**	.59 1**	.61 0**	.69 0**	.69 0**	.70 9**	.64 7**	.62 2**	.67 2**	.69 6**	.61 0**	.67 8**	.64 1**	.65 3**	.67 8**	.62 2**	.67 8**

X 6	Pears on Correl ation	.54 2**	.44 9**	.52 2**	.56 0**	.61 6**	1	.48 6**	.60 4**	.57 3**	.57 9**	.57 3**	.58 5**	.62 2**	.57 9**	.60 4**	.60 4**	.59 7**	.57 9**	.71 5**	.59 7**	.54 8**	.64 1**	.42 4**	.54 2**
X 7	Pears on Correl ation	.57 3**	.54 8**	.63 8**	.59 7**	.59 1**	.48 6**	1	.53 5**	.70 9**	.61 6**	.57 3**	.56 0**	.48 0**	.51 7**	.56 0**	.55 4**	.69 6**	.51 1**	.58 5**	.62 2**	.52 9**	.57 9**	.62 8**	.59 1**
X 8	Pears on Correl ation	.52 3**	.64 7**	.64 5**	.56 6**	.70 9**	.60 4**	.53 5**	1	.54 8**	.56 0**	.61 0**	.64 7**	.57 3**	.47 3**	.54 8**	.58 5**	.63 5**	.57 3**	.59 1**	.54 8**	.62 2**	.58 5**	.51 7**	.48 0**
X 9	Pears on Correl ation	.61 0**	.56 0**	.66 3**	.60 4**	.59 1**	.57 3**	.70 9**	.54 8**	1	.60 4**	.65 3**	.64 1**	.55 4**	.64 1**	.56 0**	.60 4**	.70 9**	.59 1**	.68 4**	.65 3**	.57 3**	.57 3**	.59 1**	.61 6**
X 1 0	Pears on Correl ation	.52 3**	.67 8**	.58 3**	.53 5**	.61 0**	.57 9**	.61 6**	.56 0**	.60 4**	1	.68 4**	.70 9**	.52 3**	.54 2**	.52 9**	.56 0**	.64 7**	.52 3**	.62 2**	.64 7**	.64 1**	.62 2**	.60 4**	.59 1**
X 1 1	Pears on Correl ation	.58 5**	.56 0**	.63 2**	.61 6**	.69 0**	.57 3**	.57 3**	.61 0**	.65 3**	.68 4**	1	.70 3**	.58 5**	.57 9**	.64 7**	.61 0**	.69 0**	.52 9**	.61 6**	.60 4**	.60 4**	.64 1**	.56 0**	.58 5**
X 1 2	Pears on Correl ation	.61 6**	.62 8**	.62 6**	.60 4**	.69 0**	.58 5**	.56 0**	.64 7**	.64 1**	.70 9**	.70 3**	1	.56 6**	.64 7**	.57 3**	.62 2**	.70 9**	.65 3**	.65 3**	.69 0**	.63 5**	.59 7**	.57 9**	.64 7**
X 1 3	Pears on Correl ation	.50 4**	.55 4**	.61 4**	.58 5**	.70 9**	.62 2**	.48 0**	.57 3**	.55 4**	.52 3**	.58 5**	.56 6**	1	.54 2**	.60 4**	.56 6**	.58 5**	.56 6**	.62 2**	.53 5**	.61 0**	.65 9**	.43 6**	.60 4**
X 1 4	Pears on Correl ation	.52 9**	.51 1**	.59 5**	.56 6**	.64 7**	.57 9**	.51 7**	.47 3**	.64 1**	.54 2**	.57 9**	.64 7**	.54 2**	1	.58 5**	.59 7**	.62 8**	.46 1**	.69 0**	.61 6**	.57 3**	.59 1**	.51 1**	.74 0**

X 1 5	Pears on Correl ation	.43 6**	.54 8**	.60 2**	.52 9**	.62 2**	.60 4**	.56 0**	.54 8**	.56 0**	.52 9**	.64 7**	.57 3**	.60 4**	.58 5**	1	.48 6**	.61 0**	.45 5**	.67 8**	.52 9**	.52 3**	.61 0**	.43 6**	.59 7**
X 1 6	Pears on Correl ation	.61 0**	.54 8**	.62 0**	.54 8**	.67 2**	.60 4**	.55 4**	.58 5**	.60 4**	.56 0**	.61 0**	.62 2**	.56 6**	.59 7**	.48 6**	1	.62 8**	.62 2**	.62 2**	.57 3**	.52 3**	.59 7**	.54 2**	.59 1**
X 1 7	Pears on Correl ation	.62 8**	.57 9**	.64 5**	.63 5**	.69 6**	.59 7**	.69 6**	.63 5**	.70 9**	.64 7**	.69 0**	.70 9**	.58 5**	.62 8**	.61 0**	.62 8**	1	.55 4**	.67 2**	.66 6**	.57 9**	.69 0**	.52 9**	.70 9**
X 1 8	Pears on Correl ation	.64 7**	.56 0**	.58 9**	.56 0**	.61 0**	.57 9**	.51 1**	.57 3**	.59 1**	.52 3**	.52 9**	.65 3**	.56 6**	.46 1**	.45 5**	.62 2**	.55 4**	1	.56 6**	.59 7**	.57 3**	.52 9**	.56 6**	.52 9**
X 1 9	Pears on Correl ation	.66 6**	.62 2**	.62 0**	.55 4**	.67 8**	.71 5**	.58 5**	.59 1**	.68 4**	.62 2**	.61 6**	.65 3**	.62 2**	.69 0**	.67 8**	.62 2**	.67 2**	.56 6**	1	.61 6**	.56 6**	.64 7**	.52 9**	.64 7**
X 2 0	Pears on Correl ation	.57 3**	.59 1**	.66 9**	.51 7**	.64 1**	.59 7**	.62 2**	.54 8**	.65 3**	.64 7**	.60 4**	.69 0**	.53 5**	.61 6**	.52 9**	.57 3**	.66 6**	.59 7**	.61 6**	1	.66 6**	.53 5**	.59 7**	.65 3**
X 2 1	Pears on Correl ation	.54 2**	.62 8**	.62 6**	.59 7**	.65 3**	.54 8**	.52 9**	.62 2**	.57 3**	.64 1**	.60 4**	.63 5**	.61 0**	.57 3**	.52 3**	.52 3**	.57 9**	.57 3**	.56 6**	.66 6**	1	.64 1**	.54 2**	.64 1**
X 2 2	Pears on Correl ation	.57 3**	.59 7**	.61 4**	.64 1**	.67 8**	.64 1**	.57 9**	.58 5**	.57 3**	.62 2**	.64 1**	.59 7**	.65 9**	.59 1**	.61 0**	.59 7**	.69 0**	.52 9**	.64 7**	.53 5**	.64 1**	1	.56 6**	.65 3**
X 2 3	Pears on Correl ation	.54 8**	.58 5**	.64 5**	.54 8**	.62 2**	.42 4**	.62 8**	.51 7**	.59 1**	.60 4**	.56 0**	.57 9**	.43 6**	.51 1**	.43 6**	.54 2**	.52 9**	.56 6**	.52 9**	.59 7**	.54 2**	.56 6**	1	.46 7**

X 2 4	Pearson Correlation	.56 0**	.62 2**	.62 6**	.62 2**	.67 8**	.54 2**	.59 1**	.48 0**	.61 6**	.59 1**	.58 5**	.64 7**	.60 4**	.74 0**	.59 7**	.59 1**	.70 9**	.52 9**	.64 7**	.65 3**	.64 1**	.65 3**	.46 7**	1
-------------	------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	---

Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	Pearson Correlation	1	.721**	.625**	.670**	.770**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.721**	1	.599**	.575**	.704**	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.625**	.599**	1	.567**	.553**	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.670**	.575**	.567**	1	.619**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.770**	.704**	.553**	.619**	1	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Y6	Pearson Correlation	.723**	.558**	.604**	.629**	.622**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 5 Data SPSS

Uji Reliabilitas

Kualitas Pelayanan (X)

### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.978	30

Kepuasan Nasabah (Y)

### Reliability Statistics

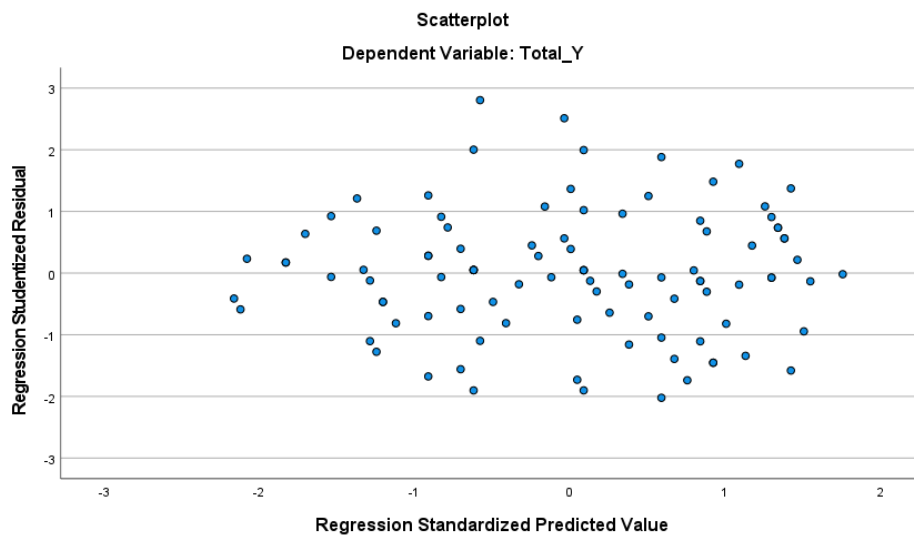
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.912	6

## Lampiran 6 Data SPSS

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	1.02633163	
Most Extreme Differences	Absolute	0.079	
	Positive	0.079	
	Negative	-0.076	
Test Statistic		0.079	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		0.129	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	0.131	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.123
		Upper Bound	0.140
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.			

### Uji Heteroskedastisitas



## Lampiran 7 Data SPSS

### Uji Analisis Regresi Sederhana

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,972 <sup>a</sup>	0.945	0.944	1.03155	1.595
a. Predictors: (Constant), Total_X					
b. Dependent Variable: Total_Y					

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1776.228	1	1776.228	1669.222	,000 <sup>b</sup>
	Residual	104.282	98	1.064		
	Total	1880.510	99			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X						

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.173	0.344		26.685	0.000		
	Total_X	0.177	0.004	0.972	40.856	0.000	1.000	1.000
a. Dependent Variable: Total_Y								

## Lampiran 8 Data SPSS

Uji Parsial (t)

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,173	,344		26,685	,000		
	Kualitas pelayanan	,177	,004	,972	40,856	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Total\_Y

## Lampiran 9 Data R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Jumiatul Akbari
2. Tempat Tanggal Lahir : Amuntai, 5 Desember 2003
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Menikah
6. Alamat : Komplek CPI 1 Blok.A No. 05  
RT.09 RW.05 Kota Raja, Amuntai Selatan
7. Email : [jumiatulakbari888@gmail.com](mailto:jumiatulakbari888@gmail.com)
8. Pendidikan :
  - a. RA Al-Ikhlas
  - b. MIN Model Panyiuran
  - c. MTsN 2 HSU
  - d. MAN 2 HSU
8. Pengalaman Organisasi :
  - a. Sekretaris Bidang Accounting  
KOPMA ANTASARI  
BANJARMASIN 2024/2025
  - b. Bendahara Umum HMJ  
PERBANKAN SYARIAH  
2024/2025
  - c. Anggota Bidang Kewirausahaan  
GENBI KALSEL 2025/2026
9. Orang Tua
  - a. Ayah  
Nama : Abdul Hakim (alm)  
Pekerjaan : Pensiunan PNS  
Alamat : Komplek CPI 1 Blok.A No. 05  
RT.09 RW.05 Kota Raja, Amuntai Selatan
  - b. Ibu  
Nama : Siti Arafatillah  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Komplek CPI 1 Blok.A No. 05  
RT.09 RW.05 Kota Raja, Amuntai Selatan
10. Saudara (Jumlah Saudara) : Anak ke 3 dari 3 bersaudara

## SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### **PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI**

Nomor : B-217/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

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

1. Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA
2. Dosen Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., 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, 23 Juni 2025  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Faqih E. 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.

## SURAT PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI



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

### PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. H. Muhammad Hikam,lc.,MA.Ek  
NIP : 198406162019031004  
Jabatan : Pembimbing I  
Nama : Elida Mahriani,S.E.I.,M.M  
NIP : 198610302023212040  
Jabatan : Pembimbing II

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG  
MARTAPURA

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA”

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 April 2026

Pembimbing I

**Dr. H. Muhammad Hikam,lc.,MA.Ek**  
NIP. 198406162019031004

Pembimbing II

**Elida Mahriani,S.E.I.,M.M**  
NIP. 198610302023212040

## SURAT PENETAPAN PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 678 3434,  
e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id), website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

### PENETAPAN PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-217/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/06/2025

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

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Program Studi : S.1/Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

Kami menetapkan perubahan pembimbing dengan tim pembimbing baru sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA.Ek.
2. Dosen Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M

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

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 23 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.

## 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

Banjarmasin, 19 Agustus 2025

Nomor : B- 381/Un/14/III.5/PS.S1/PP.009.9/08/2025  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada  
Yth. Jumiatul Akbari / 220105020014  
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 : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK

MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA

Hari/Tanggal : Rabu, 20 Agustus 2025  
Waktu : 07.30-08.15  
Tempat : Ruang Munaqasyah 1

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut :

Penguji I : Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A  
Penguji II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M  
Notulen : Ilma Mahdiya, M.E

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*



Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, M.A  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Fauzi 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.

## 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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [febi.uin-antasari.ac.id](http://febi.uin-antasari.ac.id)

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

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 20 Agustus 2025 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM : Jumiatul Akbari / 220105020014  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BMT  
KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA


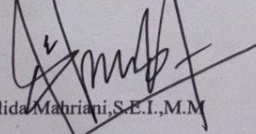

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji I : Prof.Dr.H.Akh.Fauzi Aseri, M.A  
Penguji II : Elida Mahriani,S.E.I.,M.M  
Notulen : Ilma Mahdiya,M.E

Hasil Ujian Proposal Skripsi dinyatakan :

~~Diterima~~ / diterima dengan perbaikan / ~~ditolak~~ \*pengaruh  
Catatan pelaksanaan ujian proposal: ~~Analisis~~ kualitas pelayanan dan kepuasan  
nasabah & BMT Khairul Amin Berkah Cabang Martapura

Banjarmasin, Rabu, 20 Agustus 2025

1. Penguji (Pembimbing)  Prof.Dr.H.Akh.Fauzi Aseri, M.A
2. Penguji (Eksternal)  Elida Mahriani, S.E.I., M.M
3. Notulis  Ilma Mahdiya, M.E

## SURAT PERMOHONAN 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: [febimel@uin-antasari.ac.id](mailto:febimel@uin-antasari.ac.id) / website: [www.feb.uin-antasari.ac.id](http://www.feb.uin-antasari.ac.id)

Nomor : B-757/Un.14/III.5/TL.00/04/2026  
Sifat : -  
Lamp : 1 Berkas  
Hal : Permohonan Izin Riset

16 April 2026

**Yth. Pimpinan BMT Khairul Amin Berkah Cabang 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	: Jumiatul Akbari
NIM	: 220105020014
Semester/Jurusan	: VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2025/2026
Waktu Riset	: 17 April s/d. 18 Mei 2026
Alamat	: Jl. A Yani Km 4,5 Bumimas Raya Komplek Bumi Pertiwi 3 Banjarmasin
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Khairul Amin Berkah Cabang 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*

## SURAT PEMBERIAN IZIN RISET



**KOPERASI KONSUMEN SYARIAH**  
**“ BMT KHAIRUL AMIN BERKAH ”**  
MARTAPURA – KALIMANTAN SELATAN  
BADAN HUKUM : 02/BH/KWK/16/II/1997 TANGGAL 15 FEBRUARI 1997  
Jl. Keraton Tengah No.12A RT.6 RW.2 Kel. Keraton Kec. Martapura Telp. (0511) 4722226



Martapura, 20 April 2026

Nomor : 1512 /PR/BMT.KA.BERKAH/IV/2026

Hal : Persetujuan Riset

Kepada.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Sehubungan dengan pengajuan permohonan izin riset mahasiswa Perbankan Syariah,  
atas nama:

**“ JUMIATUL AKBARI NIM 220105020014 Program Perbankan Syariah”**

Maka saya mewakili manajemen Koperasi Konsumen Syariah BMT Khairul Amin Berkah, menyetujui permohonan riset dari tanggal 17 April sampai dengan 18 Mei 2026.

Demikian surat persetujuan ini saya sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



## SURAT SELESAI IZIN RISET



KOPERASI KONSUMEN SYARIAH  
“ **BMT KHAIRUL AMIN BERKAH** ”  
MARTAPURA – KALIMANTAN SELATAN  
BADAN HUKUM : 02/BH/KWK/16/II/1997 TANGGAL 15 FEBRUARI 1997  
Jl. Keraton Tengah No.12A RT.6 RW.2 Kel.KeratonKec.MartapuraTelp. (0511) 4722226



Nomor : 036/SSR/BMTKA.B/V/2026 Martapura, 26 Mei 2026  
Lampiran : -  
Hal : Surat Selesai Riset

Kepada Yth.  
Ketua Bidang Akademik  
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin  
Di Banjarmasin

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Bersama Surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa/i :

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa Mahasiswa/i yang bersangkutan diatas telah menyelesaikan penelitian di BMT Khairul Amin Berkah terhitung dari tanggal 17 April 2026 sampai dengan tanggal 18 Mei 2026 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bmt Khairul Amin Berkah Cabang Martapura”

Demikian surat ini saya sampaikan untuk diketahui dan digunakan seperlunya.


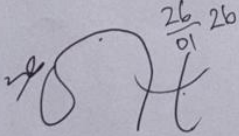
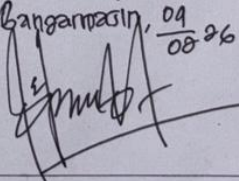
Wassalamu'alaikum wr.wb

Pengurus



## CATATAN KONSULTASI

### Konsultasi ke 1

	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI</b> <b>ANTASARI BANJARMASIN</b> <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b></p> <p>Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 6777663 e-mail: <a href="mailto:febimail@uin-antasari.ac.id">febimail@uin-antasari.ac.id</a> / <a href="mailto:febi.uinantasari@gmail.com">febi.uinantasari@gmail.com</a> website: <a href="http://www.febl.uin-antasari.ac.id">www.febl.uin-antasari.ac.id</a></p>
<p align="center"><b><u>CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</u></b></p>	
<p>Nama : Jumiatul Akbari NIM : 220105020014 Jurusan : Perbankan Syariah Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA" Pembimbing I : Dr. H.Muhammad Hikam,lc.,MA.Ek Pembimbing II : Elida Mahriani,S.E.I.,M.M</p>	
<p align="center"><b>CATATAN PEMBIMBING I</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sinkronisasi Judul &amp; isi</li><li>2. Koreksi Paradigma Metodologi</li><li>3. Ganti dengan Penyelesaian mengenai Trigulasi Data</li><li>4. Penguatan Konten Syariah</li><li>5. Perbaikan Teknis (Tipografi)</li><li>6. Pastikan margin dan penulisan Catatan kaki konsisten.</li></ol> <p align="right">26/01/26 </p>	<p align="center"><b>CATATAN PEMBIMBING II</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perbaiki rumusan masalah</li><li>2. perbaiki kerangka pikir</li><li>3. perbaiki Instrumen penelitian ↳ Skala pengukuran.</li><li>4. Tambahkan penomoran halaman.</li></ol> <p align="right">Bangarmasin, 09/08/26 </p>
<p><b>Catatan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.</li><li>b. Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).</li></ol>	

Konsultasi ke 2



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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA"

Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA. Ek

Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<ol style="list-style-type: none"><li>Perbaiki Pada Bab I mengenai Koreksi Terminologi</li><li>Penguatan Bab III metodologi Validitas &amp; Reliabilitas, Populasi &amp; sampel.</li><li><del>3. Konsistensi Sitasi</del></li><li>3. Konsistensi Sitasi</li></ol> <p><i>Handwritten signature and date: 5/2/26</i></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>Perbaiki sistematika penulisan</li><li>Tuliskan sumber kutipan</li><li>Tambah ke 5 referensi <sup>baru</sup> <del>aslinya</del></li><li>Buat kuesioner</li></ol> <p><i>Handwritten signature and date: 13/02/26</i></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).

Konsultasi ke 3



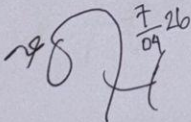
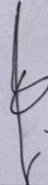
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

e-mail: [febimail@uin-antasari.ac.id](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA"  
Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA. Ek  
Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tentukan secara tegas apakah menggunakan regresi sederhana atau regresi berganda</li> <li>2. Perbaiki Indikator Variabel Y</li> <li>3. Perbaiki typo kritis</li> <li>4. Tambahkan penelitian terdahulu minimal 5-8 penelitian.</li> <li>5. Sertakan Kisi-kisi Instrumen (blueprint) Kuesioner di bab metode</li> </ol> <p style="text-align: right;">                       7/09/26                 </p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perbaiki sistematika penulisan</li> <li>2. Tambahkan buku pada bab II : buku ttg Akad &amp; produk Bank syariah, Bank syariah.</li> <li>3. Tambahkan 5 referensi buku berbahasa asing</li> <li>1. Tambahkan sumber asli pada setiap kutipan</li> <li>5. perbaiki kuesioner</li> </ol> <p style="text-align: right;">                       29/09/26.                 </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).

Konsultasi ke 4



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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Jumiatul Akbari  
NIM : 220105020014  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA"  
Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA. Ek  
Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>1. Perbaiki 2 hal kritis (justifikasi R<sup>2</sup> dan rumusan hipotesis formal), 2. tambahkan tabel 3. Koreksi tanggal surat Pernyataan.</p> <p><i>[Signature]</i> 19/04/26</p>	<p>1. Perbaiki Penulisan 2. Perbaiki hal .88 3. Perbaiki Bab V, simpulan &amp; saran 1. Surat Abstrak maksimal 200 kata</p> <p>Banjarmasin, 03/06/2016 <i>[Signature]</i> Elida Mahriani</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).

Konsultasi ke 5



**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](mailto:febimail@uin-antasari.ac.id) / [febi.uinantasari@gmail.com](mailto:febi.uinantasari@gmail.com) website: [www.febi.uin-antasari.ac.id](http://www.febi.uin-antasari.ac.id)

**CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Jumiatul Akbari

NIM : 220105020014

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
BMT KHAIRUL AMIN BERKAH CABANG MARTAPURA"

Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Hikam, Ic., MA. Ek

Pembimbing II : Elida Mahriani, S.E.I., M.M

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>• Perbaikan BAB IV (analisis data) dan penambahan BAB V (penutup)</p> <p><i>30/04/26</i> <i>[Signature]</i></p>	<p>-s/akun Surat Surat 12h Piset</p> <p><i>30/04/26</i> <i>[Signature]</i></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).

