LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner

KUSIONER PENELITIAN

"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas"

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rinayanti, mahasiswi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas. Untuk kelancaran penelitian ini, saya mohon kesedian Suadara(i) untuk meluangkan waktu sejenak (± 5 menit) mengisi kuisioner saya.

Atas kesediaan dan partisipasi saudara(i), saya ucapkan Terima Kasih.

Semoga waktu dan bantuan yang diberikan mendapat balasan yang baik dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat saya, Rinayanti

Bagian 1 identitas responden

1. Nama Lengkap /Nama panggilan:
2. Jenis Kelamin:
    a. Laki laki
    b. Perempuan
3. Usia:
    a. 18-23 tahun
    b. 24-29 tahun
    c. 30-35 tahun
    d. > 35 tahun
4. Pekerjaan :
    c. Mahasiswa/ mahasiswi
    d. Ibu rumah tangga
    e. Pegawai negeri sipil (PNS)
    f. Pegawai swasta
    g. Pedagang
    h. Guru
    i. Wirausaha
    j. Yang lainnya

Bagian 2 pertanyaan umum

Bagian ini berisi pertanyaan awal yang berkaitan dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara(i) sebagai nasabah. Silakan memilih jawaban yang paling

sesuai dengan kondisi dan pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten kapuas.

5. Sudah berapa lama anda menjadi pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas:
    a. < 1 tahun
    b. 1-3 tahun
    c. >3 tahun
6. Jenis layanan dan faktor apa saja yang pernah di alami atau sering Anda gunakan serta menjadi dasar penilaian Anda sebagai pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas *(boleh memilih lebih dari satu):*
    a. mLayanan customer service
    b. Layanan teller
    c. Penanganan keluhan nasabah
    d. kemudahan dan kecepatan pelayanan
    e. Layanan mobile banking BSI
    f. Layanan ATM BSI
    g. Reputasi dan kepercayaaan terhadap BSI
    h. Popularitas BSI di Masyarakat
    i. Identitas sebagai bank berbasis syariah
    j. Rekomendasi dari orang lain
    k. Promosi/iklan BSI

7. Seberapa sering Anda menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas. Baik melalui kantor cabang maupun layanan digital (mobile banking), dalam 1 bulan terakhir? :
    a. 1-5 Kali
    b. 6-10 Kali
    c. 11-30 Kali
    d. >30 Kali
8. Sebagai pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas, saya merasa puas terhadap layanan yang diberikan:
    a. Ya
    b. Tidak

Bagian 3 Pernyataan Kuisioner

9. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan cermat. Silakan pilih salah satu jawaban pada rentang skala yang tersedia sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara(i) sekalian.:

    Keterangan Skala:

    1: Sangat Tidak Setuju (STS)

    2: Tidak Setuju (TS)

    3: Setuju (S)

    4: Sangat Setuju (SS)

Variabel	Indikator	Pertanyaan	Tanggapan			
			1	2	3	4
Kualitas layanan (X1)	Keandalan (realiability)	Kecepatan staf Bank Syariah Indonesia dalam melayani nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
		Staf Bank Syariah Indonesia memberikan informasi yang berguna bagi nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
	Daya tanggap (*responsiveness*)	Staf Bank Syariah Indonesia cepat tanggap dalam mengatasi keluhan nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
		Staf Bank Syariah Indonesia selalu siap membantu nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
	Jaminan (*assurance)*	Staf Bank Syariah Indonesia bersikap sopan saat melayani nasabah di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
		Staf Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk bank				

	Empati (*empathy*)	Staf Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan nasabah				
		Staf Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian kepada setiap nasabah				
	Bukti fisik (*Tangibles*)	Bank Syariah Indonesia memiliki ruangan yang bersih dan nyaman				
		Ketersediaan lahan parkir yang memadai				
Citra merek (X2)	Personality	BSI dikenal memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan bagi nasabah				
		BSI memiliki karakter sebagai bank yang profesional dan terpercaya				
	Reputation	BSI dikenal sebagai bank syariah terbesar di Indonesia				
		BSI dikenal sebagai bank yang bebas dari sistem bunga (riba)				
	Value	Saya percaya BSI mengedepankan sikap amanah kepada nasabah				

		BSI menunjukkan loyalitas dalam melayani nasabah				
	Corporate identity	BSI mampu menjaga nilai-nilai perusahaan "AKHLAK"				
		Identitas BSI mencerminkan nilai-nilai Islam dalam operasionalnya				
Kepuasan nasabah (Y)	Kinerja	Staf mengutamakan kebutuhan dan kepentingan nasabah				
		Penampilan staf bank rapi dan profesional				
		Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap				
	Perasaan puas	Pelayanan yang diberikan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan				
		Bank memiliki perlengkapan yang modern (ATM)				
		Teller melayani sesuai urutan tanpa membeda-bedakan nasabah				

	Kepuasan menyeluruh	Saya bersedia merekomendasikan Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas				
		Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan saya				
		Saya berniat untuk tetap menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia di masa mendatang				

Lampiran 2 Jawaban responden

TABEL JAWABAN RESPONDEN

Kepuasan nasabah (Y)

No Responden	kepuasan nasabah (Y)									TOTAL
	Kinerja			Perasaan puas			Kepuasan menyeluruh			
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	29
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	30
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	32
14	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
23	3	4	4	3	3	3	3	3	4	30
24	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	4	3	4	3	4	3	3	4	4	32
29	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

31	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
34	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
35	3	4	3	3	3	4	3	4	4	31
36	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
37	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
47	4	2	3	4	4	4	2	1	4	28
48	4	2	4	4	3	3	3	4	3	30
49	4	3	4	4	3	4	3	3	3	31
50	1	4	4	3	3	3	4	3	4	29
51	3	3	4	4	4	4	2	4	4	32
52	3	4	4	3	3	3	4	4	4	32
53	3	4	4	3	3	3	4	2	2	28
54	3	3	2	4	3	4	4	3	4	30
55	1	4	3	2	3	4	4	3	4	28
56	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
57	3	4	4	3	3	4	3	4	3	31
58	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
60	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
61	4	4	2	2	4	4	3	4	4	31
62	4	3	4	4	3	3	4	4	2	31
63	3	4	3	4	4	3	2	4	4	31
64	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
65	4	2	4	3	3	3	4	3	3	29
66	4	4	4	3	3	3	4	4	4	33
67	3	4	4	2	4	3	4	3	3	30
68	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
69	3	4	2	3	3	1	3	4	3	26

70	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
71	4	4	3	3	4	3	3	4	4	32
72	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
74	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
75	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33
76	4	4	3	4	4	3	4	4	3	33
77	4	3	4	4	4	4	4	2	4	33
78	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
79	3	4	4	3	4	3	3	4	3	31
80	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33
81	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
83	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32
84	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33
85	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34
86	3	4	4	3	4	4	3	4	3	32
87	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
88	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
89	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32
90	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
91	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32
92	4	4	3	3	4	4	4	4	3	33
93	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
94	4	3	3	4	4	4	4	3	4	33
95	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
96	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34

Kualitas Layanan (X1)

No Responden	Kualitas layanana (X1)										TOTAL
	Keandalan (realiability)		Daya tanggap (*responsiveness*)		Jaminan (*assurance)*		Empati (*empathy*)		Bukti fisik (*Tangibles*)		
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	30
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	34
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
14	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	34
15	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	30
16	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	33
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
24	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	35
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	30
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
31	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	29

32	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	31
33	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
34	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	34
35	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	34
36	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
37	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
41	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	29
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
46	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	33
47	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	35
48	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	35
49	3	4	3	4	4	2	4	3	3	4	34
50	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	35
51	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	36
52	3	4	4	3	4	3	4	1	4	3	33
53	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	35
54	3	4	4	4	2	4	3	2	4	4	34
55	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	35
56	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	34
57	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
58	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	33
59	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
60	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
61	4	1	3	4	4	2	4	3	4	4	33
62	3	4	1	2	4	3	3	4	2	4	30
63	4	3	3	2	4	3	1	2	4	4	30
64	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	34
65	3	3	4	3	2	4	1	4	3	3	30
66	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
67	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	33
68	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36

69	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
70	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	35
71	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	35
72	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	34
73	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	35
74	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	35
75	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	36
76	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
77	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
78	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	36
79	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	35
80	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	36
81	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	34
82	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	35
83	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	33
84	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	33
85	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	33
86	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	35
87	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	36
88	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	35
89	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	36
90	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	36
91	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	36
92	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	36
93	4	2	4	3	2	4	3	4	4	3	33
94	4	2	3	4	4	3	4	2	4	3	33
95	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35
96	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	36

Citra Merek (X2)

No Responden	Citra Merek (X2)								TOTAL
	Personality		Reputation		Value		Corporate identity		
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	4	3	3	3	3	26
4	4	3	4	3	3	3	3	3	26
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	4	4	3	4	3	3	27
7	4	4	4	3	4	4	3	4	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	3	3	4	3	3	4	3	4	27
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	3	4	4	4	3	3	3	4	28
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	3	3	3	3	3	3	3	3	24
20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
21	3	4	4	4	4	4	4	4	31
22	4	3	3	4	3	4	3	4	28
23	3	3	3	3	3	3	4	4	26
24	3	3	3	3	4	4	4	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	3	4	4	4	4	4	4	4	31
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	4	4	4	4	4	4	4	4	32

31	3	4	4	4	4	4	4	4	31
32	3	3	3	4	4	2	3	3	25
33	3	4	3	4	3	4	3	4	28
34	3	4	3	4	3	3	4	3	27
35	4	3	4	4	3	4	4	3	29
36	3	4	3	3	4	3	4	3	27
37	3	4	4	3	4	4	4	4	30
38	3	4	3	3	4	4	4	4	29
39	4	4	4	3	4	4	4	4	31
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	2	3	3	3	3	23
42	4	3	3	4	4	4	4	4	30
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	3	4	4	4	4	4	4	4	31
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	3	3	3	3	4	3	27
47	3	4	3	3	4	4	4	3	28
48	3	4	4	3	3	4	3	4	28
49	3	4	4	4	4	1	2	4	26
50	3	4	3	4	3	3	4	4	28
51	3	4	3	4	4	3	3	4	28
52	3	4	4	3	3	4	4	4	29
53	3	3	4	4	4	3	4	4	29
54	3	3	4	4	3	4	4	3	28
55	3	4	4	3	4	4	3	3	28
56	3	4	4	4	4	3	3	4	29
57	3	4	3	4	3	4	3	4	28
58	3	4	3	3	4	3	3	4	27
59	4	4	3	4	4	3	4	4	30
60	4	4	3	3	4	4	3	3	28
61	3	3	4	3	4	3	4	2	26
62	4	3	3	4	2	4	3	4	27
63	4	3	4	3	3	3	4	3	27
64	4	4	3	3	4	4	3	3	28
65	4	3	4	3	4	3	4	4	29
66	3	3	4	4	4	3	3	4	28
67	2	4	3	3	4	3	4	4	27

68	3	3	4	4	4	3	3	4	28
69	2	3	4	3	4	3	4	2	25
70	4	2	3	4	4	4	2	4	27
71	4	3	4	4	3	4	4	3	29
72	4	4	4	3	4	3	4	4	30
73	4	3	4	3	3	4	3	4	28
74	4	4	3	4	4	4	3	4	30
75	3	4	3	4	4	3	4	4	29
76	3	4	3	4	4	4	4	3	29
77	4	4	3	3	4	3	4	4	29
78	4	3	4	3	3	4	3	4	28
79	4	3	4	4	4	4	4	4	31
80	4	4	4	4	4	3	4	3	30
81	4	3	4	4	4	4	3	4	30
82	4	3	4	4	3	4	3	4	29
83	4	3	4	3	4	4	4	3	29
84	3	4	2	4	3	4	4	3	27
85	4	3	4	3	4	4	3	4	29
86	4	4	3	3	4	4	3	4	29
87	4	3	4	4	4	4	4	4	31
88	4	3	3	4	3	4	3	4	28
89	4	4	4	4	3	4	3	3	29
90	4	4	4	4	3	4	4	3	30
91	3	4	3	4	4	4	4	3	29
92	4	4	3	3	3	4	4	3	28
93	4	3	4	3	4	4	3	4	29
94	4	3	4	3	4	3	3	3	27
95	4	3	4	3	4	4	3	4	29
96	4	3	3	4	2	4	4	4	28

Lampiran 3 Hasil Uji penelitian

HASIL UJI DATA PENELITIAN

1. Hasil Uji Validitas

UJI VALIDITAS KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	-0.082	0.184	.414**	.388**	.224*	.249*	.214*	0.061	.536**
	Sig. (2-tailed)		0.426	0.072	0.000	0.000	0.028	0.014	0.036	0.553	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	-0.082	1	0.201	-0.090	.265**	0.184	.292**	.394**	.253*	.475**
	Sig. (2-tailed)	0.426		0.050	0.382	0.009	0.072	0.004	0.000	0.013	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	0.184	0.201	1	.371**	.341**	.271**	.218*	.298**	0.191	.606**
	Sig. (2-tailed)	0.072	0.050		0.000	0.001	0.007	0.033	0.003	0.063	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.414**	-0.090	.371**	1	.390**	0.177	0.104	.203*	.242*	.555**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.382	0.000		0.000	0.084	0.311	0.047	0.017	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y5	Pearson Correlation	.388**	.265**	.341**	.390**	1	.395**	.222*	.271**	.442**	.724**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.009	0.001	0.000		0.000	0.030	0.008	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y6	Pearson Correlation	.224*	0.184	.271**	0.177	.395**	1	0.102	0.076	.318**	.536**
	Sig. (2-tailed)	0.028	0.072	0.007	0.084	0.000		0.325	0.460	0.002	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

Y7	Pearson Correlation	.249*	.292**	.218*	0.104	.222*	0.102	1	0.187	0.114	.493**
	Sig. (2-tailed)	0.014	0.004	0.033	0.311	0.030	0.325		0.068	0.271	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y8	Pearson Correlation	.214*	.394**	.298**	.203*	.271**	0.076	0.187	1	.262**	.584**
	Sig. (2-tailed)	0.036	0.000	0.003	0.047	0.008	0.460	0.068		0.010	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y9	Pearson Correlation	0.061	.253*	0.191	.242*	.442**	.318**	0.114	.262**	1	.559**
	Sig. (2-tailed)	0.553	0.013	0.063	0.017	0.000	0.002	0.271	0.010		0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.536**	.475**	.606**	.555**	.724**	.536**	.493**	.584**	.559**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

UJI VALIDITAS KUALITAS LAYANAN (X1)

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	-.207*	.266**	.283**	.525**	0.139	.458**	.243*	.442**	0.137	.608**
	Sig. (2-tailed)		0.043	0.009	0.005	0.000	0.176	0.000	0.017	0.000	0.184	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2	Pearson Correlation	-.207*	1	0.140	0.085	-0.020	.244*	-0.143	0.128	0.007	0.151	.311**
	Sig. (2-tailed)	0.043		0.174	0.412	0.846	0.016	0.163	0.215	0.944	0.141	0.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X3	Pearson Correlation	.266**	0.140	1	.291**	0.102	.362**	0.175	.209*	.428**	0.076	.582**
	Sig. (2-tailed)	0.009	0.174		0.004	0.322	0.000	0.089	0.041	0.000	0.463	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X4	Pearson Correlation	.283**	0.085	.291**	1	0.068	.313**	.500**	0.171	.213*	.278**	.626**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.412	0.004		0.508	0.002	0.000	0.096	0.037	0.006	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X5	Pearson Correlation	.525**	-0.020	0.102	0.068	1	-0.105	.463**	0.167	.381**	0.099	.513**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.846	0.322	0.508		0.308	0.000	0.104	0.000	0.338	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X6	Pearson Correlation	0.139	.244*	.362**	.313**	-0.105	1	0.047	0.140	0.181	0.173	.488**
	Sig. (2-tailed)	0.176	0.016	0.000	0.002	0.308		0.647	0.175	0.077	0.091	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X7	Pearson Correlation	.458**	-0.143	0.175	.500**	.463**	0.047	1	0.149	.239*	0.029	.568**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.163	0.089	0.000	0.000	0.647		0.148	0.019	0.779	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

X8	Pearson Correlation	.243*	0.128	.209*	0.171	0.167	0.140	0.149	1	-0.026	.285**	.494**
	Sig. (2-tailed)	0.017	0.215	0.041	0.096	0.104	0.175	0.148		0.801	0.005	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X9	Pearson Correlation	.442**	0.007	.428**	.213*	.381**	0.181	.239*	-0.026	1	-0.026	.523**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.944	0.000	0.037	0.000	0.077	0.019	0.801		0.802	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X10	Pearson Correlation	0.137	0.151	0.076	.278**	0.099	0.173	0.029	.285**	-0.026	1	.429**
	Sig. (2-tailed)	0.184	0.141	0.463	0.006	0.338	0.091	0.779	0.005	0.802		0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.608**	.311**	.582**	.626**	.513**	.488**	.568**	.494**	.523**	.429**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

UJI VALIDITAS CITRA MEREK (X2)

Correlations										
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	-0.018	.275**	0.156	0.091	.424**	0.071	.294**	.522**
	Sig. (2-tailed)		0.864	0.007	0.130	0.380	0.000	0.493	0.004	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2	Pearson Correlation	-0.018	1	0.015	.205*	.354**	0.157	.382**	.263**	.528**
	Sig. (2-tailed)	0.864		0.882	0.045	0.000	0.127	0.000	0.010	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3	Pearson Correlation	.275**	0.015	1	0.190	.297**	.208*	0.145	.242*	.533**
	Sig. (2-tailed)	0.007	0.882		0.064	0.003	0.042	0.160	0.018	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4	Pearson Correlation	0.156	.205*	0.190	1	0.112	.209*	0.178	.355**	.538**
	Sig. (2-tailed)	0.130	0.045	0.064		0.279	0.041	0.083	0.000	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5	Pearson Correlation	0.091	.354**	.297**	0.112	1	0.067	.252*	.268**	.550**
	Sig. (2-tailed)	0.380	0.000	0.003	0.279		0.518	0.013	0.008	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6	Pearson Correlation	.424**	0.157	.208*	.209*	0.067	1	.269**	.284**	.606**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.127	0.042	0.041	0.518		0.008	0.005	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.7	Pearson Correlation	0.071	.382**	0.145	0.178	.252*	.269**	1	0.020	.524**
	Sig. (2-tailed)	0.493	0.000	0.160	0.083	0.013	0.008		0.845	0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.8	Pearson Correlation	.294**	.263**	.242*	.355**	.268**	.284**	0.020	1	.617**

	Sig. (2-tailed)	0.004	0.010	0.018	0.000	0.008	0.005	0.845		0.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.522**	.528**	.533**	.538**	.550**	.606**	.524**	.617**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

2. Hasil uji Reliabilitas

kepuasan nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.728	9

Kualitas layanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.679	10

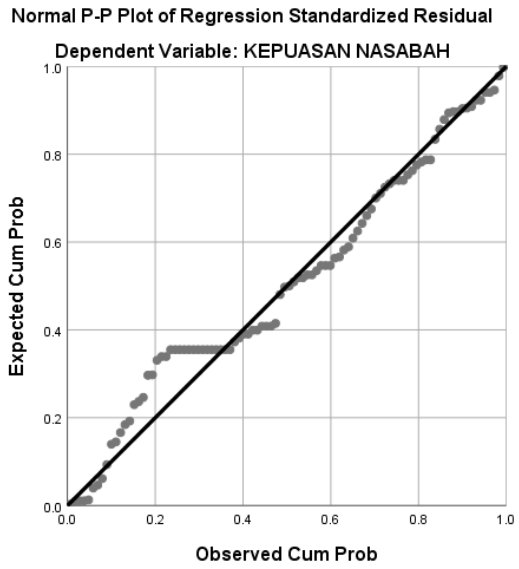
Citra merek (X2)

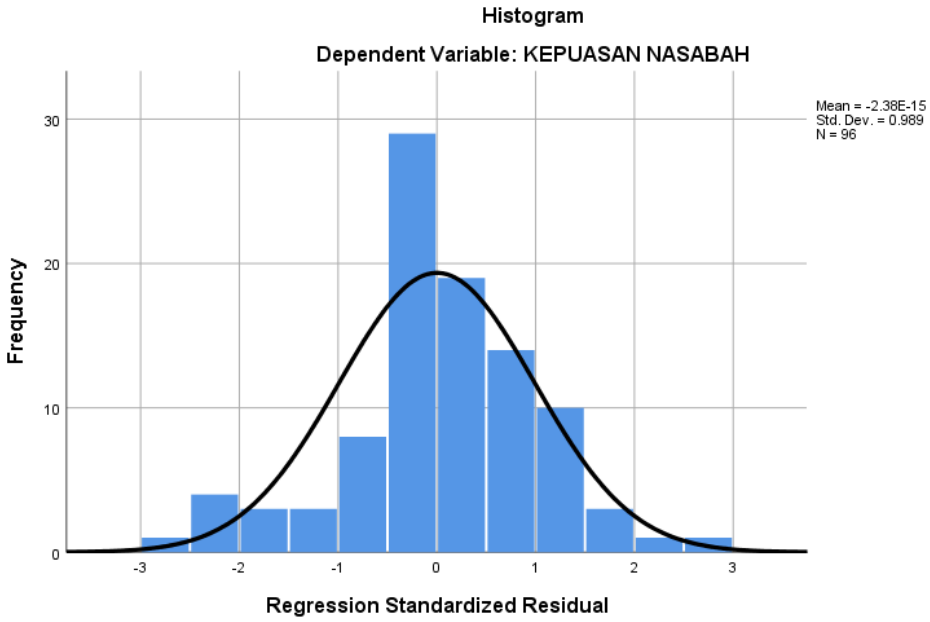
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.675	8

3. Hasil uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters[a,b]	Mean		0.0000000
	Std. Deviation		1.59362240
Most Extreme Differences	Absolute		0.131
	Positive		0.065
	Negative		-0.131
Test Statistic			0.131
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000[c]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	**Sig.**		**.065[d]**
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.058
		Upper Bound	0.071
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			



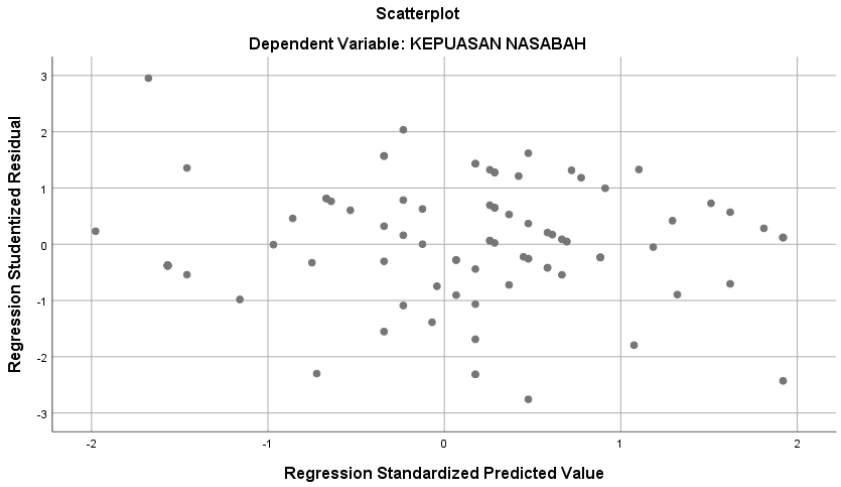


Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	**Skewness**		**Kurtosis**	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	**Statistic**	**Std. Error**	**Statistic**	**Std. Error**
Unstandardized Residual	96	-4.41103	4.65735	0.0000000	1.59362240	**-0.239**	**0.246**	**0.852**	**0.488**
Valid N (listwise)	96								

b. Uji multikolinearitas

Coefficients[a]			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	**VIF**
1	KUALITAS LAYANAN	**0.395**	**2.532**
	CITRA MEREK	**0.395**	**2.532**
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH			

c. Uji heteroskedastisitas



Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.910	1.318		0.691	**0.492**
	KUALITAS LAYANAN	0.026	0.056	0.076	0.463	**0.645**
	CITRA MEREK	-0.022	0.073	-0.049	-0.298	**0.767**
a. Dependent Variable: ABS_RES						

4. Uji regresi linear berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	**2.963**	1.997		1.484	0.141
	KUALITAS LAYANAN	**0.257**	0.085	0.281	3.033	0.003
	CITRA MEREK	**0.706**	0.110	0.591	6.389	0.000
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

5. Hasil uji hipotesis

Uji T (Parsial)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	**Sig.**
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.963	1.997		1.484	**0.141**
	KUALITAS LAYANAN	0.257	0.085	0.281	3.033	**0.003**
	CITRA MEREK	0.706	0.110	0.591	6.389	**0.000**
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

Uji F (Simultan)

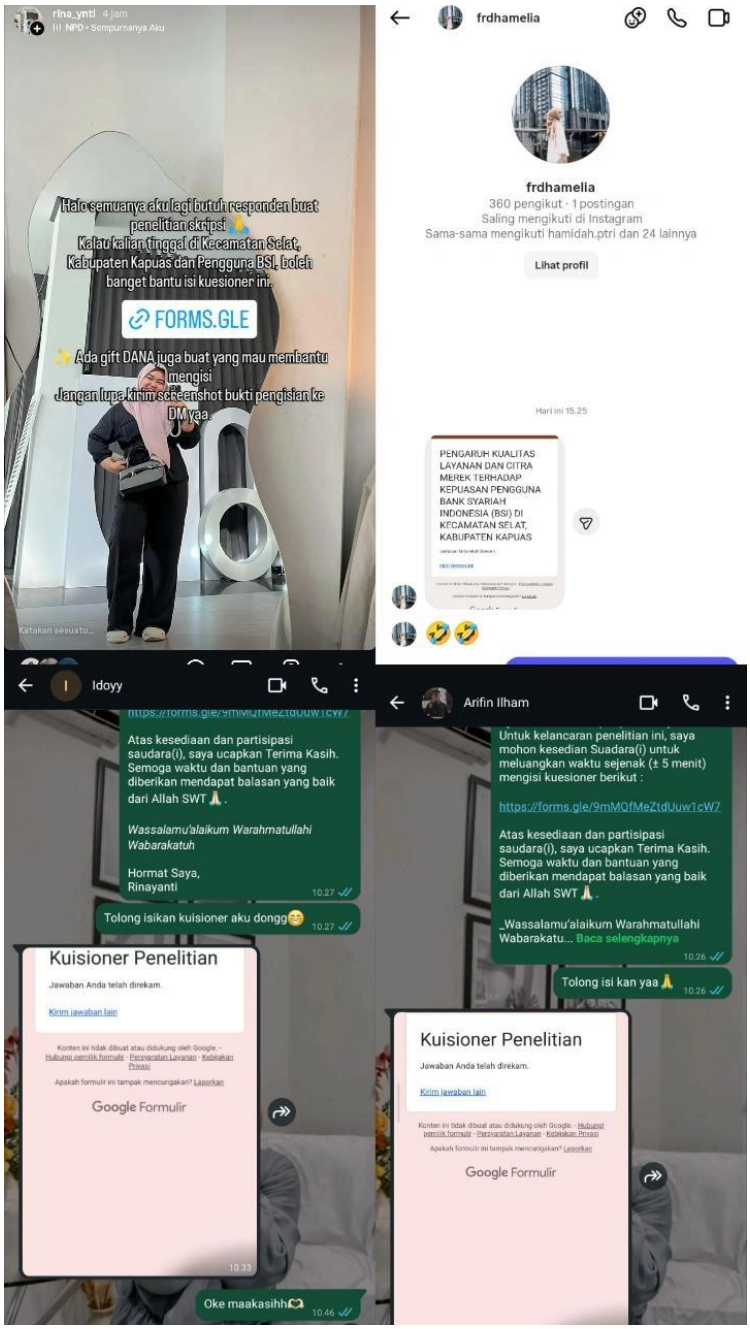
ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	526.568	2	263.284	101.488	.000[b]
	Residual	241.265	93	2.594		
	Total	767.833	95			
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						
b. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN						

6. Hasil uji koefisiensi determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828[a]	0.686	0.679	1.611
a. Predictors: (Constant), CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN				

Lampiran 4 Foto kegiatan pengumpulan data

FOTO KEGIATAN PENGUMPULAN DATA





Lampiran 5 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi (SPJ)

KELENGKAPAN ADMINISTRASI LAINNYA

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

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI
Nomor : B-262/Un.14/II.5/PS.S1/PP.00.9/06/2025

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

Nama	:	Rinayanti
NIM	:	220105020156
Program Studi	:	S.1/Perbankan Syariah
Judul	:	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KAPUAS

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

1. Dosen Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si
2. Dosen Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

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

Fadli, Er 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.

Lampiran 6 Lembar permohonan perubahan judul

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4,5 Telp. (0511) 67834343 / 6777955 Banjarmasin 70235
e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: febi.uin-antasari.ac.id

Hal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Cq. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Rinayanti
NIM : 220105020156
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

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

Judul Sebelumnya

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kapuas.

Judul Baru

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.

Perubahan judul dilakukan untuk menyesuaikan lokasi dan subjek penelitian. Judul sebelumnya berfokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kapuas, sedangkan judul baru berfokus pada pengguna layanan BSI di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas sehingga cakupan responden menjadi lebih luas. Perbedaan utama kedua judul terletak pada objek dan lokasi penelitian, yaitu dari nasabah BSI KCP Kapuas menjadi pengguna layanan BSI di wilayah Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas. dan bersama surat ini saya lampirkan kelengkapan persyaratan sebagai berikut :

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

Demikian permohonan ini disampaikan.
Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pemohon,

Rinayanti

Mengetahui,
Pembimbing I

Dr.Mahmud Yusuf,M.Si
197901262006041002

Pembimbing II

Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A
196303121986021001

Lampiran 7 Lembar persetujuan perubahan judul

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

PERSETUJUAN PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Dr.Mahmud Yusuf,M.Si
NIP	: 197901262006041002
Jabatan	: Pembimbing I
Nama	: Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A
NIP	: 196303121986021001
Jabatan	: Pembimbing II

Setelah melakukan bimbingan kepada mahasiswa:

Nama	: Rinayanti
NIM	: 220105020156
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kapuas

Menyetujui untuk dilakukan perubahan judul skripsi menjadi: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Mei 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.Mahmud Yusuf,M.Si	**Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A**
197901262006041002	196303121986021001

Lampiran 8 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/ febi.uinantasari@gmail.comwebsite: febi.uin-antasari.ac.id

Banjarmasin,15 Agustus 2025

Nomor : B- 378/Un/14/III.5/PS.S1/PP.009.9/08/2025
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi

Kepada
Yth.Rinayanti / 220105020156
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 : Rinayanti
NIM : 220105020156
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KAPUAS

Hari/Tanggal : Selasa, 19 Agustus 2025
Waktu : 09.15-10.00
Tempat : Ruang Munaqasyah 3

Dengan susunan tim penguji sebagai berikut :

Penguji I : Dr. Mahmud Yusuf, M.SI
Penguji II : Muhammad Saleh,SIP.,M.A
Notulen : Supian Sauri, M.E

Demikian surat penetapan ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.
Wassalamu'alaikum wr.wb.

Ketua Prodi Perbankan Syariah

Fauji 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.

Lampiran 9 Surat Keterangan telah Melaksanakan Seminar 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.comwebsite: febi.uin-antasari.ac.id

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

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 19 Agustus 2025 telah dilaksanakan ujian proposal skripsi atas nama:

Nama/NIM	:	Rinayanti / 220105020156
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Judul	:	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP KAPUAS

Dengan susunan tim Penguji sebagai berikut:

Penguji I	:	Dr. Mahmud Yusuf, M.SI
Penguji II	:	Muhammad Saleh,SIP.,M.A
Notulen	:	Supian Sauri, M.E

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

Banjarmasin, Selasa, 19 Agustus 2025

1. Penguji (Pembimbing) — Dr. Mahmud Yusuf, M.SI
2. Penguji (Eksternal) — Muhammad Saleh,SIP.,M.A
3. Notulis — Supian Sauri, M.E

Lampiran 10 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: febimail@uin-antasari.ac.id / website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B-1080/Un.14/III.5/TL.00/05/2026 20 Mei 2026
Sifat : -
Lamp : 1 Berkas
Hal : Permohonan Izin Riset

Yth. Camat Selat Kabupaten Kapuas

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	:	**Rinayanti**
NIM	:	220105020156
Semester/Jurusan	:	VIII / Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2025/2026
Waktu Riset	:	21 Mei s/d. 21Juni 2026
Alamat	:	Jl. Melati No. 68 RT.029 RW. 003 Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas, Kalimantan Tengah
Judul Skripsi	:	Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, kabupaten Kapuas (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

Lampiran 11 Surat Persetujuan Izin Riset

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS
KECAMATAN SELAT
Jln Tambun Bungai Nomor 24 Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah, Kode Pos 73516
Telepon (0513) 21016, Laman https://kec-selat.kapuaskab.go.id/

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9/213/Kec.Selat/V/2026
Prihal : **Persetujuan Permohonan Izin Riset**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
di –
Tempat

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Nomor : B-1080/Un. 14/III.5/TL.00/05/2026 tanggal 20 Mei 2026 perihal permohonan izin riset untuk penyusunan Skripsi mahasiswa atasnama Rinayanti dengan judul "***Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat, Kabupaten Kapuas***".

Kami sampaikan beberapa hal :

1. Pada dasarnya kami dapat menyetujui dan mengizinkan pelaksanaan riset/penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan riset/penelitian diberikan untuk keperluan akademik.
3. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja.

Demikian Surat balasan dari kami, atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

Kuala Kapuas, 21 Mei 2026
Camat Selat,

Syarifullah, SP, MP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197205071999031004

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 12 Surat Keterangan telah Melakukan Riset

PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS
KECAMATAN SELAT
Jln Tambun Bungai Nomor 24 Kuala Kapuas, Kalimantan Tengah, Kode Pos 73516
Telepon (0513) 21016, Laman https://kec-selat.kapuaskab.go.id/

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 000.9/262/Kec.Selat/VI/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: **Syarifullah, SP, MP**
NIP	: 197205071999031004
Pangkat / Golongan	: Pembina Tk. I (IV/b)
Jabatan	: Camat

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama	: **Rinayanti**
NIM	: 220105020156
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
Dosen Pembimbing	: 1. Dr.Mahmud Yusuf,M.Si 2. Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

Telah selesai melaksanakan penelitian melalui metode **Kuantitatif** kepada masyarakat yang pernah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas yang dilaksanakan pada tanggal 21 Mei s/d 11 Juni, dengan judul penelitian "***Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas***".

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kuala Kapuas, 11 Juni 2026
Camat Selat,

Syarifullah, SP, MP
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 197205071999031004

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 13 Catatan Konsultasi Bimbingan Skripsi

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- APa perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu	- Disempurnakan penulisan pada Bab I perbaiki - Pada Antar belakang di perbaiki fakta yg terjadi di lapangan.

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Memperbaiki uraian perbedaan Penelitian ini dengan Penelitian terdahulu ?	- Pengetikan perlu diperbaiki jarak 1 spasi dan di beri referensi nya. - Deskripsi di beri referensi nya. - Penelitian terdahulu ditambah.

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- Penulisan harus sesuai pedoman penulisan skripsi spasi, dll. baca pedoman!	- referensi Hipotesis di tulis. - Hipotesis di perbaiki sesuai apa rumus model.

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
-Perhatikan jumlah sample dan jelaskan rumus yang dipakai dengan jelas - tikein kuesioner	- Subjek dan Objek penelitian di tambah dan. di Bab III

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- rapikan data dengan tabel, dan beri deskripsi jelas dibawahnya.	- Hasil penelitian dicerah secara dgn analisa dari SPSS.

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 : Rinayanti

NIM : 220105020156

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas

Pembimbing I : Dr.Mahmud Yusuf,M.Si

Pembimbing II : Muhammad Saleh, S. IP, SH., M. A

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
- rapikan abstrak dan daftar pustaka. - buat Nomor halaman	- Simpulan di sesuai dgn rumusan masalah. - Abstrak di perbaik juga untuk paragraf - Perbaiki kesalahan tekik

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).

Lampiran 14 Daftar riwayat hidup penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1.	Nama Lengkap	: Rinayanti
2.	Tempat dan Tanggal Lahir	: Amuntai, 26 Agustus 2004
3.	Agama	: Islam
4.	Kebangsaan	: Indonesia
5.	Status Perkawinan	: Belum Kawin
6.	Alamat	: Jl. Melati no.26, Kel. Selat Tengah, Kec. Selat,Kab. Kapuas, Kalimantan Tengah
7.	No. HP	: 083143642567
8.	Alamat Email	: rinayanti502@gmail.com
9.	Pendidikan :	
	a. TK	: TK NU
	b. SD	: MI Manarul Huda
	c. SMP	: MTS Islamiyah
	d. SMA	: MAN Kapuas
10.	Orang Tua	
	Ayah Kandung Nama	: Muhammad Yadi
	Pekerjaan	: Tukang Kayu
	Alamat	: Jl. Melati no.26, Kel. Selat Tengah, Kec. Selat, Kab. Kapuas, Kalimantan Tengah
	Ibu Kandung Nama	: Diyah
	Pekerjaan	: Ibu Rumah Tangga
11.	Alamat	: Jl. Melati no.26, Kel. Selat Tengah, Kec. Selat, Kab. Kapuas, Kalimantan Tengah