

LAMPIRAN - LAMPIRAN



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
 PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
 Karanganyar Paiton
 Probolinggo 67291
 ☎ 08883077077
 soshum@unuja.ac.id

N o m o r : NJ-T06/046/P3.FSH/A.3/3.2023
 Lampiran : -
 Perihal : Permohonan

Kepada:

Yth. R Panji Wulung Indrasworo (HC Learning & Talent Management Head)

di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarakatuhu

Disampaikan dengan hormat, dalam upaya melengkapi Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Sosial dan Humaniora Universitas Nurul Jadid, kami bermaksud memohon rekomendasi untuk melakukan penelitian/observasi bagi mahasiswa kami berikut:

Nama : **FENIATIN NABILA**
 NIM/Prodi : 1942400003 / Ekonomi
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTPN Syariah MMS (*Mobile Marketing Syariah*) Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon Saudara Manajer BTPN berkenan memberikan rekomendasi untuk kepentingan dimaksud.

Demikian permohonan kami, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarakatuhu

Paiton, 15 Maret 2023

Ketua Panitia,



MUSHAFI, S.H.I., M.H.

Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian

SURAT KETERANGAN PENELITIAN / RISET

BTPN Syariah
Menara Cyber 2 Lt. 34
Jl. HR. Rasuma Sald Blok X-5 No.13
Kuningan, Jakarta Selatan 12950
t. +62 21 300 26 400
t. +62 21 292 72 096



Nomor : S.787/BTPN-S 1/2023
Lampiran : 1 (Satu) Buku Laporan
Perihal : Surat Keterangan Riset

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : R Panji Wulung Indrasworo
Jabatan : Learning & Talent Management Head BTPN Syariah, Tbk

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :

Nama : Feniati Nabila
NIM : 1942400003
Alamat : Dsn. Masjid RT/RW 006/003 Desa Randumerak Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo

Adalah benar yang bersangkutan telah melakukan riset pada Kantor kami Bank Tabungan Pensiun Nasional (BTPN) Syariah Cabang Wonomerto Kabupaten Probolinggo, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Mei 2023
PT Bank BTPN Syariah Tbk

R Panji Wulung Indrasworo
Learning & Talent Management Head

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Pendidikan Terakhir :
3. Usia :
4. Jenis Usaha :

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Daftar pernyataan atau pernyataan ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka menyelesaikan studi S-1 di Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo Fakultas Sosial dan Humaniora Prodi Ekonomi
2. Ada lima (5) alternative jawaban yang dapat dipilih, dan pilih salah satu jawaban yang menurut anda sesuai dengan kenyataan dengan memberi tanda check list (✓) yaitu:

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 RG : Ragu-ragu/ Netral
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

III. Tabel Pernyataan

Variabel X kualias pelayanan

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1	Karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo berpakaian rapi dan baik dipandang mata.					
2	Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo memiliki media transaksi seperti brosur dan buku rekening tabungan langsung pada saat pembukuan rekening					

b. *Emphaty* (Empati/kepedulian)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo memberikan solusi terhadap setiap keluhan nasabah					

2.	Karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo memiliki jam operasional /pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan					
----	---	--	--	--	--	--

c. *Reliability* (Kehandalan)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo memiliki standar operasional yang baik, tercermin dari perhitungan administrasi yang akurat					
2.	Kesiapan karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo dalam memberikan layanan yang dibutuhkan					

d. *Responsiveness* (Keresponsipan/Daya Tanggap)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah					
2.	Kecekatan para karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo dalam memecahkan masalah yang dihadapi nasabah dalam menggunakan jasa					

e. *Assurance* (Jaminan)

NO	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo bertanggung jawab atas keakuratan jaminan data nasabah					
2.	Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo menjamin keamanan uang nasabah yang ditabung					

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No	Pernyataan	SS	S	RG	TS	STS
1.	Nasabah merasakan seluruh pelayanan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo yang dibutuhkan sangat memuaskan					
2.	Nasabah akan menggunakan layanan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo lagi dikemudian hari					

3.	Nasabah akan merekomendasikan keluarga dan teman teman untuk menggunakan layanan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo					
4.	karyawan Bank BTPN Syariah di Kabupaten Probolinggo memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan nasabah					



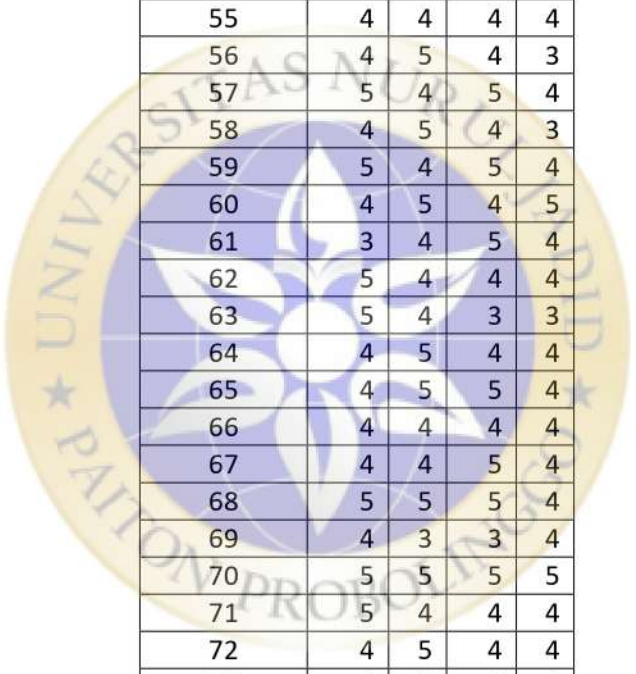
30	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
36	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
37	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3
38	3	5	5	3	4	4	3	5	5	4
39	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
40	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
41	5	4	3	5	5	5	5	4	3	5
42	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5
43	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5
44	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
53	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
54	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
59	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5
62	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	2	5	3	4
64	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5

65	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
72	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
77	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
82	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
83	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4
84	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
88	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
90	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
93	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3
94	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
95	5	4	4	4	4	4	5	4	2	2
96	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

Tabulasi Responden Variabel Y

Kepuasan Nasabah

Responden	Y			
	1	2	3	4
1	4	4	4	4
2	4	3	3	4
3	5	5	5	4
4	4	4	4	4
5	4	4	5	4
6	4	4	4	4
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	4	4	4	4
10	5	4	4	4
11	5	5	5	5
12	4	5	4	4
13	4	4	4	4
14	4	4	4	4
15	4	5	4	4
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	4	4	4
19	4	4	4	4
20	5	5	5	5
21	4	4	4	4
22	4	3	4	4
23	4	4	4	4
24	5	5	4	4
25	4	4	5	5
26	5	4	4	4
27	2	4	2	4
28	4	4	4	4
29	5	5	5	5
30	5	4	5	5
31	5	5	5	5
32	5	5	5	5
33	4	5	3	3
34	3	3	3	3
35	4	4	4	4
36	4	5	4	5
37	5	4	5	4
38	3	3	3	3
39	2	4	3	4
40	3	4	3	4
41	4	5	4	5



42	5	5	5	5
43	3	5	4	3
44	5	3	5	3
45	5	5	5	5
46	4	5	4	5
47	3	3	3	3
48	5	5	5	5
49	4	4	4	4
50	4	4	4	4
51	4	4	4	4
52	4	4	4	4
53	4	4	4	3
54	5	5	5	5
55	4	4	4	4
56	4	5	4	3
57	5	4	5	4
58	4	5	4	3
59	5	4	5	4
60	4	5	4	5
61	3	4	5	4
62	5	4	4	4
63	5	4	3	3
64	4	5	4	4
65	4	5	5	4
66	4	4	4	4
67	4	4	5	4
68	5	5	5	4
69	4	3	3	4
70	5	5	5	5
71	5	4	4	4
72	4	5	4	4
73	4	4	4	4
74	5	5	5	5
75	4	4	4	4
76	4	5	5	5
77	4	5	4	3
78	4	3	3	5
79	4	4	4	4
80	4	4	4	4
81	5	4	4	4
82	5	4	4	4
83	4	3	4	5
84	3	3	4	4
85	4	4	4	4
86	4	4	4	4
87	4	4	5	5

88	4	4	4	4
89	5	5	4	4
90	5	4	4	4
91	4	4	4	4
92	4	4	4	4
93	3	4	5	5
94	3	4	4	4
95	3	3	3	3
96	4	4	4	4
97	4	5	4	5



Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas Variabel X

Kualitas Pelayanan

		Correlations										Kualitas .pelaya nan
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
X1	Pearson	1	.417	.250	.464	.339	.704	.605	.504	.331	.388	.720**
	Correlation		**	*	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	.014	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	
X2	Pearson	.417	1	.389*	.464	.307*	.614	.450	.661	.331	.361	.716**
	Correlation	**		*	**	*	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X3	Pearson	.250	.389	1	.325	.339	.344	.270	.346	.487	.335	.591**
	Correlation	*	**		**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.014	<.001		.001	<.001	<.001	.008	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X4	Pearson	.464	.464	.325	1	.533	.399	.328*	.369	.364	.609	.700**
	Correlation	**	**	**		**	**	*	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001		<.001	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X5	Pearson	.339*	.307	.339	.533	1	.274	.251	.385	.409	.475	.610**
	Correlation	*	**	**	**		**	*	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001	<.001		.007	.014	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X6	Pearson	.704	.614	.344	.399	.274	1	.688	.560	.308	.435	.766**
	Correlation	**	**	**	**	**		**	**	**	**	

	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.007		<.001	<.001	.002	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X7	Pearson Correlation	.605 **	.450 **	.270 **	.328 **	.251 *	.688 **	1	.423 **	.267 **	.432 **	.686**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.008	.001	.014	<.001		<.001	.009	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X8	Pearson Correlation	.504 **	.661 **	.346* *	.369 **	.385* *	.560* *	.423 **	1	.405 **	.499 **	.734**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X9	Pearson Correlation	.331 **	.331* *	.487* *	.364 **	.409 **	.308* *	.267 **	.405 **	1	.640 **	.663**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	.009	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X10	Pearson Correlation	.388 **	.361 **	.335* *	.609* *	.475 **	.435 **	.432* *	.499 **	.640 **	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Kualitas.p elayanan	Pearson Correlation	.720* *	.716 **	.591 **	.700 **	.610 **	.766 **	.686 **	.734 **	.663 **	.752 **	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

Uji Validitas Variabel Y

Kepuasan Nasabah

		Correlations				Kepuasan. nasabah
		Y1	Y2	Y3	Y4	
Y1	Pearson Correlation	1	.316*	.497*	.274*	.724**
	Sig. (2-tailed)		.002	<.001	.007	<.001
	N	96	96	96	96	96
Y2	Pearson Correlation	.316*	1	.405*	.299*	.693**
	Sig. (2-tailed)	.002		<.001	.003	<.001
	N	96	96	96	96	96
Y3	Pearson Correlation	.497*	.405*	1	.486*	.813**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	96	96	96	96	96
Y4	Pearson Correlation	.274*	.299*	.486*	1	.694**
	Sig. (2-tailed)	.007	.003	<.001		<.001
	N	96	96	96	96	96
Kepuasan.nasabah	Pearson Correlation	.724**	.693**	.813**	.694**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	96	96	96	96	96

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

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Variabel X

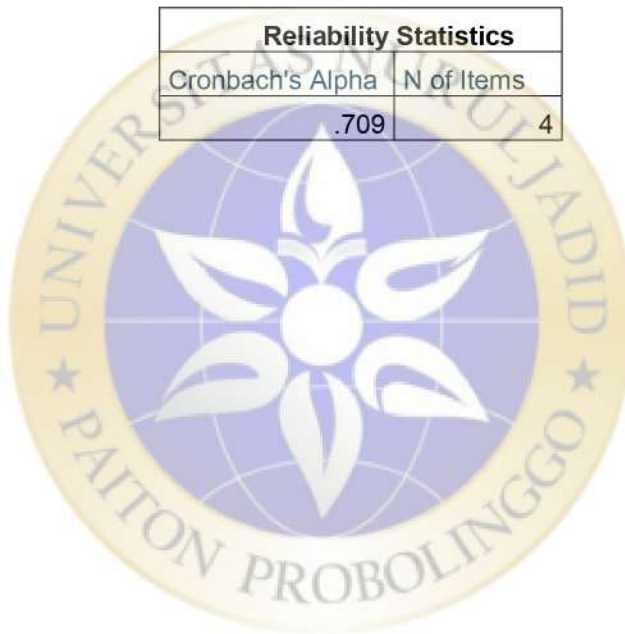
Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.879	10

Uji Reliabilitas Variabel Y

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.709	4



Lampiran 6 Hasil Teknik Analisis Data

1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.912	1.700		4.067
	Kualitas.pelayanan	.231	.040	.512	5.780

a. Dependent Variable: Kepuasan.nasabah

2. Hasil Koefisien Korelasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 ^a	.262	.254	3.644

a. Predictors: (Constant), Kepuasan.nasabah

3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.912	1.700		4.067
	Kualitas.pelayanan	.231	.040	.512	5.780

a. Dependent Variable: Kepuasan.nasabah

4. Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.512 ^a	.262	.254	3.644

a. Predictors: (Constant), Kepuasan.nasabah

Lampiran 7 Berita Acara Pembimbing Skripsi

1. Berita Acara Pembimbing I



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 08883077077
soshum@unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **FENIATIN NABILA**
2. NIM : 1942400003
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Syariah MMS (Mobile Marketing Syariah) Wonomerto Kabupaten Probolinggo
5. Pembimbing I : **Deddy Junaedi, M.AB.**
6. Fokus Bimbingan : **Aspek Relevansi Judul, Landasan Teori, Aktualisasi Data, Dan Ketajaman Analisis**
7. Konsultasi :

[illegible]

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal.....20 mei 2023.....
Dosen Pembimbing I


Deddy Junaedi, M.AB.

2. Berita Acara Pembimbing II



PANITIA PELAKSANA PROGRAM
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS NURUL JADID
PROBOLINGGO JAWA TIMUR

PP. Nurul Jadid
Karanganyar Paiton
Probolinggo 67291
☎ 08883077077
soshum@unuja.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : **FENIATIN NABILA**
2. NIM : 1942400003
3. Prodi : Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Syariah MMS (Mobile Marketing Syariah) Wonomerto Kabupaten Probolinggo
5. Pembimbing II : Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.
6. Fokus Bimbingan : Aspek bahasa, metodologi, kesesuaian antar bab, dan sistematika penulisan
7. Konsultasi

[illegible]

8. Bimbingan telah selesai pada tanggal.....16 Mei 2023.....
Dosen Pembimbing II

Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.

Lampiran 8 Dokumentasi

1. Dokumentasi pengisian kuesioner oleh para nasabah



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Feniatin Nabila, Dilahirkan di Kabupaten Probolinggo tepatnya di RSIA Fatimah Kraksaan pada hari rabu tanggal 18 April 2001. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara, buah kasih dari pasangan Sunaidi S. Pd dan Robiatul Adawiyah.

Penulis mulai memasuki jrnjang pendidikan sekolah dasar di Madrasah Ibtidaiyah di MI Azzainiyah III Randumerak di Kecamatan Paiton Kabupaten Probolinggo pada tahun 2008 dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2013. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di MTs Darullughah Wal Karomah Sidomukti Kecamatan Kraksaan dan tamat pada tahun 2016 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di MA Arriyadlah pada tahun 2016 dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2019 penulis kemudian melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi swata, tepatnya di Universitas Nurul Jadid (UNUJA) Fakultas Sosial dan Humaniora pada Program Studi S1 Ekonomi.

Berkat pertolongan Allah subhanahu Wa ta'ala, perjuangan dan kerja keras yang disertai iringan doa dari kedua orang tua dan saudara, serta teman-teman. Perjuangan panjang penulis dalam mengikuti pendidikan diperguruan tinggi dapat berhasil dengan tersusunnya skripsi ini.