

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bersumber pada analisa yang dicoba pada bab lebih dahulu, sehingga kesimpulan yang bisa didapat dalam riset ini merupakan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram variable independen(X) Kualitas Pelayanan Serta Kepuasan Pelanggan selaku variable terbatas(Y) ialah:

1. Akibat mutu jasa(Fakta Visik, Kehandalan, Energi paham, Agunan, serta empati) kepada kepuasan pelanggan dengan cara persial mempengaruhi signifikan, yang berarti H_0 diperoleh serta H_a ditolak. Variable mutu jasa yang memiliki akibat sangat berkuasa kepada kepuasan pelanggan Bank Muamalat Indonesia Agen Mataram Pada Universitas Muhammadiyah Mataram merupakan elastis Empati(X_5) sebab memiliki angka sangat besar dengan t jumlah sebesar 5, 691.
2. Akibat mutu jasa mempengaruhi penting dengan cara simultan kepada Kepuasan Pelanggan. Perihal ini bisa di buktikan dari hasil analisa percobaan F merupakan 11. 247 serta signifikansi 0, 000 yang maksudnya H_0 diperoleh serta H_a ditolak..

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Sehubung telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam

pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan Bank Muamalat Cabang Mataram menjadi lebih baik.

2. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mataram harus lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik dari segi fasilitas maupun karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membuat citra yang semakin baik dipandangan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- A Study on Maruti Suzuki. International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering, Vol. 3, Issue 5, pp. 865 – 874.
- Abdullah, Dayang Nailul Munna Abang & Francine Rozario. 2010. Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. International Journal of Human and Social Sciences, Vol. 5, No. 7, pp. 454 – 459.
- Alamgir, Mohammed & Mohammad Shamsuddoha. 2004. Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis. Vol. 19, pp. 1 – 11.
- Altman, Ralph F. Helms, Marilyn M. 1995. Quantifying Service Quality: Case Study of a Rental Car Agency. Production and Inventory Management Journal, Alexandria: Second Quarter, Vol. 36, Edisi 2; pp. 45-50.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ayriza. 2012. Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Economia, Vol. 8, No. 2, pp. 126-134.
- Ayriza. 2012. Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Economia, Vol. 8, No. 2, pp. 126-134.
- Baswir, Revrison. 2000. Koperasi Indonesia. Yogyakarta: BPEP.
- Chakrabarty, S., Whitten, D., & Green, K. W. 2008. Understanding service quality and relationship quality in IS outsourcing: Client orientation & promotion, project management effectiveness, and the task-technology-structure fit. Journal of Computer Information Systems, Vol. 48, No. 2, pp. 1-15.
- Craven, D.W. 1996. Strategic Marketing International Edition. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Dewi, Sarita Permata. 2012. Pengaruh Pengendalian Internal dan GayaKepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta (StudiKasus pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group). Jurnal Nominal, Vol. 1, No. 1.
- Dharmayanti, Diah. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada

Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No. 1, pp. 35-43.

Djati, S. Pantja & Didit Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1, pp. 48-59. [perpustakaan.uns.ac.id](http://perpustakaan.uns.ac.id/digilib.uns.ac.id)
digilib.uns.ac.id commit to user

Dodik, Agung Indra & Tri Gunarsih. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok: Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. PPs UMS, Surakarta, Edisi Elektronik, diakses Senin, 8 September 2008.

Edvardsson, Bo. 2005. Service quality: beyond cognitive assessment. Managing Service Quality, Vol. 15, No. 2, pp. 127-131.

Elnaga, Amir & Amen Imran. 2013. The Effect of Training on Employee Performance. European Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 4, pp. 137 – 147.

Green, K. W., Chakrabarty, S., & Whitten, D. 2007. Organisational culture of customer care: Market orientation and service quality. International Journal of Services and Standards, Vol. 3, No. 2, pp. 137-153.

Hadiati, Sri dan Sarwi Ruci. 1999. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.1, No. 1, pp. 56 – 64.

Hameed, Abdul & Aamer Waheed. 2011. Employee Development and Its Affect on Employee Performance A Conceptual Framework. International Journal of Business and Social Science, Vol. 2, No. 13, pp. 224-229.

Hani, Handoko, T. 2013. Manajemen Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.

Hardi, Utomo dan Kusmanto. 2009. Pengaruh Pengawasan dan Pelayanan Terhadap Kinerja Bagian Pemasaran (Studi Kasus KSP Artha Prima). Among makarti, Vol. 2, No. 4, pp. 98-128.

Hasibuan, M.S.P. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Hendar. 2010. Manajemen Perusahaan Koperasi: Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Manajemen dan Kewirausahaan Koperasi. Jakarta: Erlangga.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.11, No. 1, pp. 59-72.
- Imam, Rudy, dan Wilma. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di McDonald's SetiaBudhi Bandung. ProMark, Vol. 1, No. 1, pp. 1-12.
- Japarianto, E., Poppy Laksmono dan Nur Ainy Khomariyah. 2007. Analisa
- Johannes, Mulyadi Raf dan M. Lukman. 2009. Analisis Kepuasan Nasabah Prioritas Berdasarkan Bauran Pemasaran (Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Jambi). Jurnal Manajemen Pemasaran Modern, Vol. 1, No.1, pp. 35-45.
- Koesmono, Teman. 2005. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 2, pp. 171-188.
- Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen Perhotelan, Vol. 3, No. 1, pp. 34-42.
- Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Jurnal Ekonomi Bisnis, No. 2, Vol. 14, pp. 125-134.
- Mead, Donald C. & Carl Liedholm. 1998. The Dynamics of Micro and Small Enterprises in Developing Countries. World Development, Vol. 26, No. 1, pp. 61-74.
- Mubarok, Ahmad Rifqi. 2007. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Orlen Car Wash & Saloon Jalan Pahlawan Bandung. Undergraduate Theses from JBPTPPOLBAN, diakses 4 April 2012.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6, No. 2, pp. 123 – 136.

- Nugrahani, Dewi Shanti. 2011. Pengaruh Pelayanan Unggul dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Ganesha Purworejo. *Talenta Ekonomi – FE UKS*, Vol 5, No. 2, pp. 95-109.
- Numan Aslam. 2011. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2, No. 16, pp. 263-270.
- Nurhidayati, Yuli Budiati dan Witjaksono E.H. 2011. Perbedaan Kinerja Karyawan Tetap dan Kontrak pada FMIPA Undip. *Jurnal Dinamika Sosbud*, Vol. 13, No. 1, pp. 66 – 80.
- Pengolahan Kayu Skala Menengah Di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 2, pp. 171-188.
- Respatiningsih, Hesti. 2011. Manajemen Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No. 1, pp. 31-44.
- Japarianto, E., Poppy Laksmono dan Nur Ainy Khomariyah. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 1, pp. 34-42.
- Rusdarti. 2009. Pengaruh Keterlibatan Pembina, Kemampuan Pengurus dan Partisipasi Anggota Terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Pondok Pesantren. *Jejak*, Vol. 2, No. 1, pp. 8 – 21.
- Ruvendi, Ramlan dan Ismulyana Djan. 2005. Faktor Daya Tarik STIE Binaniaga dan Kinerja Pelayanan Menurut Persepsi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*, Vol. 1, No. 2, pp. 34- 44.
- Siagian, S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siegel, S. 1982. *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Singh, Archana & Mili Srivatava. 2013. Factors Affecting Customer Satisfaction: A Study on Maruti Suzuki. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, Vol. 3, Issue 5, pp. 865 – 874.
- Sitio, Arifin dan Halomoan Tamba. 2001. *Koperasi, Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga.

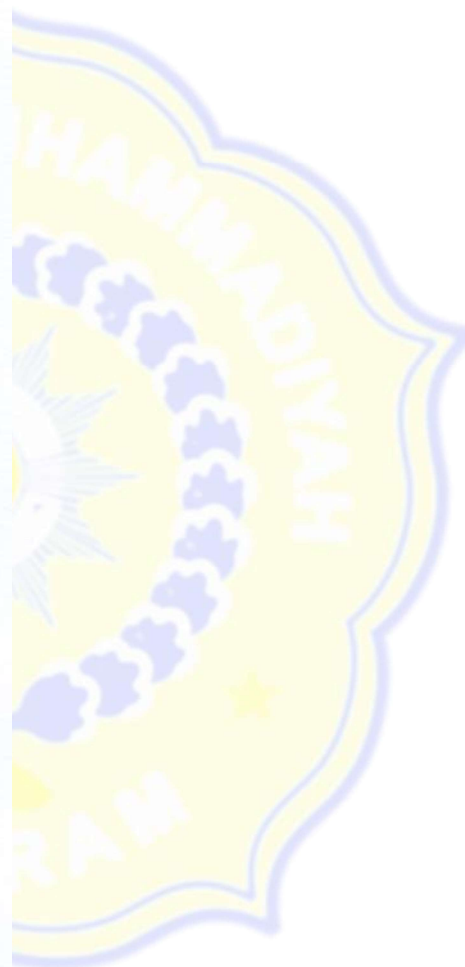


LAMPIRAN



NO	X.1			X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	X.17	X.18	X.19	X.20	X.21	X.22	X.23	X.24	X.25	X.26	X.27	X.28	X.29	X.30	X.31	X.32	X.33	X.34	X.35	X.36	X.37	X.38	X.39	X.40	X.41	X.42	X.43	X.44	X.45	X.46	X.47	X.48	X.49	X.50	X.51	X.52	X.53	X.54	X.55	X.56	X.57	X.58	X.59	X.60	X.61	X.62	X.63	X.64	X.65	X.66	X.67	X.68	X.69	X.70	X.71	X.72	X.73	X.74	X.75	X.76	X.77	X.78	X.79	X.80	X.81	X.82	X.83	X.84	X.85	X.86	X.87	X.88	X.89	X.90	X.91	X.92	X.93	X.94	X.95	X.96	X.97	X.98	X.99	X.100	X.101	X.102	X.103	X.104	X.105	X.106	X.107	X.108	X.109	X.110	X.111	X.112	X.113	X.114	X.115	X.116	X.117	X.118	X.119	X.120	X.121	X.122	X.123	X.124	X.125	X.126	X.127	X.128	X.129	X.130	X.131	X.132	X.133	X.134	X.135	X.136	X.137	X.138	X.139	X.140	X.141	X.142	X.143	X.144	X.145	X.146	X.147	X.148	X.149	X.150	X.151	X.152	X.153	X.154	X.155	X.156	X.157	X.158	X.159	X.160	X.161	X.162	X.163	X.164	X.165	X.166	X.167	X.168	X.169	X.170	X.171	X.172	X.173	X.174	X.175	X.176	X.177	X.178	X.179	X.180	X.181	X.182	X.183	X.184	X.185	X.186	X.187	X.188	X.189	X.190	X.191	X.192	X.193	X.194	X.195	X.196	X.197	X.198	X.199	X.200	X.201	X.202	X.203	X.204	X.205	X.206	X.207	X.208	X.209	X.210	X.211	X.212	X.213	X.214	X.215	X.216	X.217	X.218	X.219	X.220	X.221	X.222	X.223	X.224	X.225	X.226	X.227	X.228	X.229	X.230	X.231	X.232	X.233	X.234	X.235	X.236	X.237	X.238	X.239	X.240	X.241	X.242	X.243	X.244	X.245	X.246	X.247	X.248	X.249	X.250	X.251	X.252	X.253	X.254	X.255	X.256	X.257	X.258	X.259	X.260	X.261	X.262	X.263	X.264	X.265	X.266	X.267	X.268	X.269	X.270	X.271	X.272	X.273	X.274	X.275	X.276	X.277	X.278	X.279	X.280	X.281	X.282	X.283	X.284	X.285	X.286	X.287	X.288	X.289	X.290	X.291	X.292	X.293	X.294	X.295	X.296	X.297	X.298	X.299	X.300	X.301	X.302	X.303	X.304	X.305	X.306	X.307	X.308	X.309	X.310	X.311	X.312	X.313	X.314	X.315	X.316	X.317	X.318	X.319	X.320	X.321	X.322	X.323	X.324	X.325	X.326	X.327	X.328	X.329	X.330	X.331	X.332	X.333	X.334	X.335	X.336	X.337	X.338	X.339	X.340	X.341	X.342	X.343	X.344	X.345	X.346	X.347	X.348	X.349	X.350	X.351	X.352	X.353	X.354	X.355	X.356	X.357	X.358	X.359	X.360	X.361	X.362	X.363	X.364	X.365	X.366	X.367	X.368	X.369	X.370	X.371	X.372	X.373	X.374	X.375	X.376	X.377	X.378	X.379	X.380	X.381	X.382	X.383	X.384	X.385	X.386	X.387	X.388	X.389	X.390	X.391	X.392	X.393	X.394	X.395	X.396	X.397	X.398	X.399	X.400	X.401	X.402	X.403	X.404	X.405	X.406	X.407	X.408	X.409	X.410	X.411	X.412	X.413	X.414	X.415	X.416	X.417	X.418	X.419	X.420	X.421	X.422	X.423	X.424	X.425	X.426	X.427	X.428	X.429	X.430	X.431	X.432	X.433	X.434	X.435	X.436	X.437	X.438	X.439	X.440	X.441	X.442	X.443	X.444	X.445	X.446	X.447	X.448	X.449	X.450	X.451	X.452	X.453	X.454	X.455	X.456	X.457	X.458	X.459	X.460	X.461	X.462	X.463	X.464	X.465	X.466	X.467	X.468	X.469	X.470	X.471	X.472	X.473	X.474	X.475	X.476	X.477	X.478	X.479	X.480	X.481	X.482	X.483	X.484	X.485	X.486	X.487	X.488	X.489	X.490	X.491	X.492	X.493	X.494	X.495	X.496	X.497	X.498	X.499	X.500	X.501	X.502	X.503	X.504	X.505	X.506	X.507	X.508	X.509	X.510	X.511	X.512	X.513	X.514	X.515	X.516	X.517	X.518	X.519	X.520	X.521	X.522	X.523	X.524	X.525	X.526	X.527	X.528	X.529	X.530	X.531	X.532	X.533	X.534	X.535	X.536	X.537	X.538	X.539	X.540	X.541	X.542	X.543	X.544	X.545	X.546	X.547	X.548	X.549	X.550	X.551	X.552	X.553	X.554	X.555	X.556	X.557	X.558	X.559	X.560	X.561	X.562	X.563	X.564	X.565	X.566	X.567	X.568	X.569	X.570	X.571	X.572	X.573	X.574	X.575	X.576	X.577	X.578	X.579	X.580	X.581	X.582	X.583	X.584	X.585	X.586	X.587	X.588	X.589	X.590	X.591	X.592	X.593	X.594	X.595	X.596	X.597	X.598	X.599	X.600	X.601	X.602	X.603	X.604	X.605	X.606	X.607	X.608	X.609	X.610	X.611	X.612	X.613	X.614	X.615	X.616	X.617	X.618	X.619	X.620	X.621	X.622	X.623	X.624	X.625	X.626	X.627	X.628	X.629	X.630	X.631	X.632	X.633	X.634	X.635	X.636	X.637	X.638	X.639	X.640	X.641	X.642	X.643	X.644	X.645	X.646	X.647	X.648	X.649	X.650	X.651	X.652	X.653	X.654	X.655	X.656	X.657	X.658	X.659	X.660	X.661	X.662	X.663	X.664	X.665	X.666	X.667	X.668	X.669	X.670	X.671	X.672	X.673	X.674	X.675	X.676	X.677	X.678	X.679	X.680	X.681	X.682	X.683	X.684	X.685	X.686	X.687	X.688	X.689	X.690	X.691	X.692	X.693	X.694	X.695	X.696	X.697	X.698	X.699	X.700	X.701	X.702	X.703	X.704	X.705	X.706	X.707	X.708	X.709	X.710	X.711	X.712	X.713	X.714	X.715	X.716	X.717	X.718	X.719	X.720	X.721	X.722	X.723	X.724	X.725	X.726	X.727	X.728	X.729	X.730	X.731	X.732	X.733	X.734	X.735	X.736	X.737	X.738	X.739	X.740	X.741	X.742	X.743	X.744	X.745	X.746	X.747	X.748	X.749	X.750	X.751	X.752	X.753	X.754	X.755	X.756	X.757	X.758	X.759	X.760	X.761	X.762	X.763	X.764	X.765	X.766	X.767	X.768	X.769	X.770	X.771	X.772	X.773	X.774	X.775	X.776	X.777	X.778	X.779	X.780	X.781	X.782	X.783	X.784	X.785	X.786	X.787	X.788	X.789	X.790	X.791	X.792	X.793	X.794	X.795	X.796	X.797	X.798	X.799	X.800	X.801	X.802	X.803	X.804	X.805	X.806	X.807	X.808	X.809	X.810	X.811	X.812	X.813	X.814	X.815	X.816	X.817	X.818	X.819	X.820	X.821	X.822	X.823	X.824	X.825	X.826	X.827	X.828	X.829	X.830	X.831	X.832	X.833	X.834	X.835	X.836	X.837	X.838	X.839	X.840	X.841	X.842	X.843	X.844	X.845	X.846	X.847	X.848	X.849	X.850	X.851	X.852	X.853	X.854	X.855	X.856	X.857	X.858	X.859	X.860	X.861	X.862	X.863	X.864	X.865	X.866	X.867	X.868	X.869	X.870	X.871	X.872	X.873	X.874	X.875	X.876	X.877	X.878	X.879	X.880	X.881	X.882	X.883	X.884	X.885	X.886	X.887	X.888	X.889	X.890	X.891	X.892	X.893	X.894	X.895	X.896	X.897	X.898	X.899	X.900	X.901	X.902	X.903	X.904	X.905	X.906	X.907	X.908	X.909	X.910	X.911	X.912	X.913	X.914	X.915	X.916	X.917	X.918	X.919	X.920	X.921	X.922	X.923	X.924	X.925	X.926	X.927	X.928	X.929	X.930	X.931	X.932	X.933	X.934	X.935	X.936	X.937	X.938	X.939	X.940	X.941	X.942	X.943	X.944	X.945	X.946	X.947	X.948	X.949	X.950	X.951	X.952	X.953	X.954	X.955	X.956	X.957	X.958	X.959	X.960
----	-----	--	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

67	4	5	5	14	4	4	5	5	5	14	4	4	5	13	4	3	5	12	5	4	5	5	5	14	5	4	5	5	24
68	5	3	4	12	4	5	5	5	5	14	3	5	5	13	3	4	5	12	5	4	5	5	5	14	5	4	5	5	22
69	5	5	5	15	4	4	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	5	15	5	5	5	5	24
70	5	5	4	14	4	4	5	5	5	14	5	4	4	14	5	4	4	14	4	4	4	4	5	13	4	5	5	5	23
71	5	4	5	14	3	4	4	5	5	12	3	5	4	12	4	4	4	11	3	4	4	5	12	3	4	5	5	5	22
72	4	5	4	13	5	4	5	5	5	16	4	4	4	13	4	4	4	13	4	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25
73	4	3	4	11	5	4	5	5	5	16	5	3	3	13	4	5	4	13	4	4	5	5	13	5	5	4	5	4	23
74	3	3	5	11	5	4	4	5	5	15	3	3	3	9	4	5	4	14	4	5	5	5	14	5	4	5	4	4	23
75	3	4	5	12	3	3	4	5	5	10	5	5	5	14	5	4	4	13	5	5	5	5	14	5	4	5	4	4	20
76	5	5	4	14	3	4	5	4	5	12	5	5	5	15	4	3	3	10	4	5	5	5	13	4	4	5	4	4	20
77	3	4	3	10	4	4	5	4	5	13	4	4	4	13	4	3	4	11	3	3	4	4	10	4	4	5	4	5	22
78	4	4	5	13	4	4	5	5	5	13	5	4	5	14	4	4	4	11	3	3	4	4	11	4	4	5	3	3	19
79	4	4	5	13	3	3	4	5	5	10	3	4	4	11	4	4	4	13	3	5	5	5	13	5	5	4	5	5	22
80	3	4	4	11	3	4	4	3	4	10	3	3	3	5	4	4	4	13	4	4	4	5	13	3	4	4	4	5	20
81	3	4	5	12	4	4	4	5	5	13	4	4	4	12	4	3	5	14	4	4	4	5	13	3	4	4	4	5	19
82	3	4	4	10	4	4	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	4	10	4	4	4	5	11	4	3	4	4	4	19
83	3	3	4	11	3	4	4	4	4	10	4	4	4	11	3	3	4	10	4	3	3	4	10	4	3	3	4	4	18
84	4	4	3	11	4	3	4	4	4	11	4	3	4	11	3	3	4	10	4	3	4	5	10	4	3	4	4	4	20
85	3	3	4	10	4	3	3	4	3	10	4	3	4	12	3	3	4	10	4	3	4	3	10	3	4	3	4	4	18
86	3	3	4	10	4	3	4	4	4	10	4	3	4	10	3	3	4	10	4	3	4	3	10	3	4	3	4	4	15
87	5	4	4	13	3	3	4	4	4	11	4	4	4	13	3	3	4	10	4	4	4	3	11	3	4	3	4	3	18
88	4	4	3	11	4	4	4	4	4	11	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	3	4	9	3	4	3	4	3	17
89	4	3	3	10	3	3	4	4	4	10	5	4	4	12	3	4	4	11	3	4	4	5	11	3	3	4	3	5	18
90	4	2	5	11	5	5	5	4	5	14	2	5	4	12	5	3	5	13	4	4	5	4	12	4	5	4	4	4	22
91	4	5	4	13	4	4	5	4	5	13	3	4	4	12	3	4	4	11	3	5	4	5	11	3	5	4	3	3	18
92	4	4	5	13	3	4	4	4	4	12	4	4	4	13	3	5	4	12	4	4	4	5	12	4	5	4	4	5	24
93	3	4	5	12	4	4	4	5	5	12	3	4	4	12	3	4	4	12	4	4	4	5	12	3	4	5	4	4	19
94	4	3	5	12	4	4	4	5	5	13	3	4	4	11	4	3	4	12	4	3	4	5	11	4	3	4	5	3	22
95	4	3	4	11	3	4	4	4	5	11	4	4	5	14	4	4	4	13	4	4	4	5	12	4	3	4	5	3	21
96	3	4	5	12	5	5	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25



Tabel 4**Kualitas Pelayanan Berdasarkan Variabel X1 (Bukti Fisik)**

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Fasilitas yang di berikan dapat digunakan dengan baik	-	1	27	37	30
2.	Kenyamanan Area Parkir	2	2	22	41	28
3.	Kebersihan peralatan kerja yang digunakan Karyawan	-	-	9	34	52

Variabel X2 Kehandalan :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan	0	1	24	41	29
2.	Karyawan jujur dan ramah dalam memberikan pelayanan.	0	0	16	40	39
3.	Karyawan melayani dengan teliti dan Berusaha menghindari kesalahan.	0	0	11	35	49

Variabel X3 Daya tanggap

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Siap membantu nasabah	0	1	23	37	34
2.	Kecepatan dalam pelayanan	0	0	12	47	36
3.	Komunikasi yang lancer	0	0	14	27	54

Variabel X4 jaminan :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Keamanan jaminan sudah sesuai harapan	0	2	26	44	23
2.	Karyawan sangat memahami apa saja kebutuhan yang di inginkan nasabah	0	0	27	34	34
3.	Karyawan memiliki Pengetahuan yang baik tentang produk yang terdapat di Bank Bri Unit Tente Bima	0	1	13	35	46

Variabel X5 Emphaty :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Perhatian kepada nasabah	1	1	28	43	22
2.	Selalu memberikan salam saat memberikan pelayanan	0	0	21	41	33
3.	Mengutamakan kepentingan pelanggan	0	0	15	33	47

Variabel Y kepuasan konsumen :

No	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
1.	Sarana dan prasarana yang diberikan Bank Bri Unit Tente Bima	0	0	24	34	37
2.	Pelayanan yang cepat dan akurat	0	3	12	40	40
3.	Sikap dan tanggapan karyawan terhadap komplein Konsumen	0	1	11	36	47
4.	Keramahan karyawan dalam memberikan layanan	0	0	19	41	35
5.	Kebersihan dan kenyamanan Bank Bri Unit Tente Bima	0	1	11	31	52

no	Usia Responden							
	18	19	20	21	22	23	24	25
1	0	0	0	0	0	1	0	0
2	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	1	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0
6	0	0	1	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	1	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	1	0
9	0	0	0	0	1	0	0	0
10	0	0	0	1	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	1	0	0
12	0	0	1	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	1	0	0
14	0	0	0	1	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	1	0
16	0	0	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	0	0	1	0	0
18	0	0	0	0	0	1	0	0
19	0	0	0	0	1	0	0	0
20	0	0	0	0	0	1	0	0
21	0	0	0	0	1	0	0	0
22	0	0	0	0	0	1	0	0
23	0	0	0	0	0	1	0	0
24	0	0	1	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	1
26	0	0	0	0	0	1	0	0
27	0	0	0	1	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	1
29	0	1	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	1	0	0	0
31	1	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	0	1	0	0	0	0
33	0	0	0	1	0	0	0	0
34	0	0	1	0	0	0	0	0
35	0	0	1	0	0	0	0	0
36	0	0	1	0	0	0	0	0
37	0	0	0	0	1	0	0	0

38	0	0	0	1	0	0	0	0
39	1	0	0	0	0	0	0	0
40	0	0	0	0	1	0	0	0
41	0	0	0	0	1	0	0	0
42	0	0	1	0	0	0	0	0
43	0	0	0	0	0	1	0	0
44	0	0	0	1	0	0	0	0
45	1	0	0	0	0	0	0	0
46	0	0	0	0	0	1	0	0
47	0	0	0	0	0	0	1	0
48	0	0	0	0	1	0	0	0
49	0	0	0	0	0	1	0	0
50	0	0	0	0	1	0	0	0
51	0	0	0	0	0	0	1	0
52	0	0	1	0	0	0	0	0
53	0	0	0	1	0	0	0	0
54	0	0	1	0	0	0	0	0
55	0	0	1	0	0	0	0	0
56	0	0	1	0	0	0	0	0
57	0	0	1	0	0	0	0	0
58	0	0	1	0	0	0	0	0
59	0	0	1	0	0	0	0	0
60	0	0	0	1	0	0	0	0
61	0	0	1	0	0	0	0	0
62	0	0	1	0	0	0	0	0
63	0	0	0	0	1	0	0	0
64	0	1	0	0	0	0	0	0
65	0	0	1	0	0	0	0	0
66	0	0	0	0	1	0	0	0
67	0	0	0	1	0	0	0	0
68	0	0	1	0	0	0	0	0
69	0	0	1	0	0	0	0	0
70	0	0	0	0	1	0	0	0
71	0	0	1	0	0	0	0	0
72	0	0	0	0	1	0	0	0
73	0	0	1	0	0	0	0	0
74	0	0	0	1	0	0	0	0
75	0	0	0	0	1	0	0	0
76	0	0	0	1	0	0	0	0
77	0	0	0	1	0	0	0	0
78	0	0	1	0	0	0	0	0

79	0	0	1	0	0	0	0	0
80	0	0	0	1	0	0	0	0
81	0	0	0	1	0	0	0	0
82	0	0	0	1	0	0	0	0
83	0	0	1	0	0	0	0	0
84	0	0	1	0	0	0	0	0
85	0	0	1	0	0	0	0	0
86	0	0	1	0	0	0	0	0
87	0	0	1	0	0	0	0	0
88	0	0	0	1	0	0	0	0
89	0	0	0	0	1	0	0	0
90	0	0	0	0	1	0	0	0
91	0	0	0	0	1	0	0	0
92	0	0	0	1	0	0	0	0
93	0	1	0	0	0	0	0	0
94	0	0	0	0	1	0	0	0
95	0	0	0	1	0	0	0	0
96	0	0	0	0	1	0	0	0
Jumlah	3	3	28	21	20	13	6	2



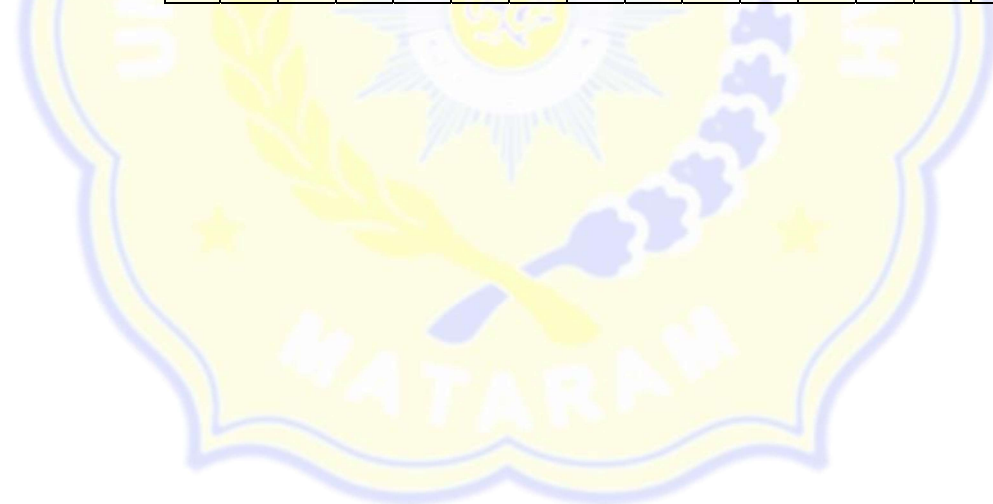
Hasil Konsioner

Bukti fisik

NO	X 1					X2					X3				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5
1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
5	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
7	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
8	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
9	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
11	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
12	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
14	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
15	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
16	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
17	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
18	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
19	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
20	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
21	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
22	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
23	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
24	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0		1
25	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
26	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
27	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
28	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
29	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
30	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
31	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
32	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
33	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
34	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
35	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
36	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

37	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
38	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
39	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
40	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
41	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
42	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
43	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
44	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
45	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
46	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
47	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
48	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
49	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
50	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
52	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
53	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
54	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
55	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
56	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
57	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
58	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
59	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
60	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
61	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
62	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
63	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
64	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
65	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
66	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
67	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
68	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
69	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
70	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
71	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
72	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
73	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
74	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
75	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
76	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0

77	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
78	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
79	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
80	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
81	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
82	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
83	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
84	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
85	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
86	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
87	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
88	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
89	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
90	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
91	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
92	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
93	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
94	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
95	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
96	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Jumlah	0	1	28	37	30	2	2	21	42	29	0	0	9	34	53



X2															
NO	X1					X2					X3				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
2	0	0	0	1	0	0	0	1	0		0	0	1	0	0
3	0	0	1	0	0	0	0	0	1		0	0	0	0	1
4	0	0	1	0	0	0	0	1	0		0	0	0	0	1
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
6	0	0	0	0	1	0	0	0	1		0	0	1	0	0
7	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0	0	0	0	1
8	0	0	1	0	0	0	0	0	1		0	0	0	1	0
9	0	0	1	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	1
10	0	0	0	1	0	0	0	0	1		0	0	0	1	0
11	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0	0	0	0	1
12	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0	0	0	1	0
13	0	0	1	0	0	0	0	0	1		0	0	0		1
14	0	0	0	0	1	0	0	1	0		0	0	0		1
15	0	0	1	0	0	0	0	0	1		0	0	1		0
16	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0			1
17	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0			1
18	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1			1		
19	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1	
20	0	0	1	0	0	0	0	0	1					1	
21	0	0	0	0	1	0				1					1
22	0	0	1	0	0	0	0	0	1						1
23	0	0	0	0	1	0	0		1						1
24	0	0	0	1		0	0			1					1
25	0	0	0		1	0	0			1					1
26	0	0	1			0	0			1				1	
27	0	0	0	0	1	0	0	1					1		
28	0	0	0	0	1	0	0			1					1
29	0	0	0	1		0	0		1					1	
30	0	0	0	1		0	0		1					1	
31	0	0	0	0	1	0	0		1					1	
32	0	0	0	1		0	0		1						1
33	0	0	0	1		0	0			1					1
34	0	0	0	1		0	0			1					1
35	0	0	0	1		0	0		1						1
36	0	0	0	1		0	0			1				1	
37	0	0	0	1		0	0			1				1	

38	0	0	0	1		0	0		1					1
39	0	0	0	1		0	0		1				1	
40	0	0	0	1		0	0			1			1	
41	0	0	0	1		0	0		1				1	
42	0	0	0	0	1	0	0			1				1
43	0	0	0	0	1	0	0			1			1	
44	0	0	0	1		0	0			1			1	
45	0	0	0	1		0	0			1			1	
46	0	0	0	1		0	0			1			1	
47	0	0	0	0	1	0	0		1					1
48	0	0	0	0	1	0	0			1			1	
49	0	0	0	0	1	0	0		1				1	
50	0	0	1	0		0	0		1				1	
51	0	0	0	0	1	0	0	1						1
52	0	0	1	0		0	0	1					1	
53	0	0	0	0	1	0	0			1				1
54	0	0	0	1		0	0	1						1
55	0	0	0	0	1	0	0	1					1	
56	0	0	0	0	1	0	0		1					1
57	0	0	0	1	0	0	0	1					1	
58	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1			1	
59	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1
60	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1
61	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
62	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
63	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
64	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
65	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1
66	0	0	1	0	0	0	0	0	1					1
67	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
68	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1
69	0	0	0	1	0	0	0	0	1					1
70	0	0	0	1	0	0	0	0	1					1
71	0	0	1	0	0	0	0	0	1					1
72	0	0	0	0	1	0	0	0	1					1
73	0	0	0	0	1	0	0	0	1					1
74	0	0	0	0	1	0	0	0	1				1	
75	0	0	1	0	0	0	0	1	0				1	
76	0	0	1	0	0	0	0	0	1					1
77	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1			1	

78	0	0	0	1	0	0	0	0	1						1
79	0	0	1	0	0	0	0	1	0					1	
80	0	0	1	0	0	0	0	0	1				1		
81	0	0	0	1	0	0	0	0	1						1
82	0	0	0	1	0	0	0	1						1	
83	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1		
84	0	0	1	0	0	0	0	0	1					1	
85	0	0	1	0	0	0	0	1						1	
86	0	0	0	1	0	0	0	1					1		
87	0	0	1	0	0	0	0	1						1	
88	0	0	0	1	0	0	0	0	1				1		
89	0	0	1	0	0	0	0	1						1	
90	0	0	0	0	1	0	0			1				1	
91	0	0	0	1	0	0	0		1						1
92	0	0	1	0	0	0	0		1						1
93	0	0	1	0	0	0	0		1						1
94	0	0	0	1	0	0	0		1						1
95	0	0	1	0	0	0	0		1					1	
96	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Jumlah	0	1	24	41	30	0	0	16	40	40	0	0	11	35	50



NO	X1					X2					X3				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5
1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
3	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
6	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
7	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
8	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
9	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
10	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
11	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
12	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
13	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
14	0	0	0	1	0	0	0	0		1	0	0	0	1	
15	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0	0	1		
16	0	0	0	0	1	0	0	0		1	0	0			1
17	0	0	1	0	0	0	0	1			0	0			1
18	0	0	0	0	1	0	0			1	0	0	1		
19	0	0	0	1		0	0		1				1		
20	0	0	0	1		0	0			1				1	
21	0	0	0	1		0	0		1					1	
22		0	0	1		0	0			1			1		
23					1		0		1						1
24					1		0		1						1
25					1		0			1					1
26			1						1					1	
27					1					1					1
28				1						1					1
29				1					1					1	
30				1					1					1	
31				1				1					1		
32			1							1				1	
33				1						1					1
34					1				1						1
35					1					1				1	
36					1				1						1
37			1						1						1
38			1						1						1

39			1					1					1
40			1					1					1
41				1				1				1	
42					1				1				1
43			1					1			1		
44					1			1				1	
45					1			1					1
46					1			1					1
47				1					1				1
48				1				1					1
49					1				1			1	
50				1				1				1	
5				1					1			1	
52					1			1					1
53					1				1				1
54					1			1					1
55					1			1					1
56			1					1				1	
57				1					1			1	
58					1			1					1
59					1				1				1
60				1					1				1
61				1					1				1
62					1			1					1
63					1				1			1	
64					1			1					1
65					1				1				1
66			1				1						1
67				1				1					1
68			1						1				1
69					1				1				1
70					1				1			1	
71			1						1			1	
72				1				1					1
73					1				1			1	
74			1				1				1		
75					1				1			1	
76					1				1				1
77				1					1			1	
78					1			1					1

79			1						1					1	
80				1					1						1
81				1				1							1
82				1					1				1		
83					1					1			1		
84				1				1						1	
85			1						1						1
86				1				1					1		
87				1					1						1
88			1					1						1	
89					1				1				1		
90		1								1					1
91			1						1						1
92				1					1						1
93			1						1						1
94			1						1					1	
95				1						1					1
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4514	0	1	23	37	35	0	0	12	47	37	0	0	14	27	55



NO	X 1					X2					X3				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5
1				1					1					1	
2			1						1					1	
3				1					1						1
4		1						1					1		
5				1						1				1	
6				1						1			1		
7				1				1				1			
8					1					1				1	
9			1						1					1	
10			1					1						1	
11			1					1					1		
12			1						1						1
13					1			1						1	
14					1			1						1	
15			1					1						1	
16				1					1					1	
17					1					1					1
18				1						1					1
19					1					1			1		
20			1						1				1		
21				1				1						1	
22			1						1						1
23				1						1					1
24				1					1						1
25					1					1					1
26				1					1				1		
27		1								1			1		
28					1					1					1
29			1						1				1		
30				1					1					1	
31				1				1					1		
32				1					1						1
33				1					1						1
34				1					1						1
35				1					1						1
36				1						1					1
37				1						1				1	
38				1						1				1	

39			1					1					1
40			1					1					1
41			1				1				1		
42				1				1					1
43				1				1				1	
44				1			1					1	
45				1				1				1	
46				1				1					1
47				1				1					1
48				1				1					1
49				1				1					1
50			1					1				1	
5				1				1			1		
52				1				1				1	
53				1				1					1
54			1					1					1
55				1				1				1	
56				1				1					1
57			1					1				1	
58				1				1				1	
59				1				1					1
60				1				1					1
61				1				1					1
62				1				1					1
63				1				1					1
64				1				1					1
65				1				1					1
66				1				1					1
67				1				1					1
68				1				1					1
69				1				1					1
70				1				1					1
71				1				1			1		
72				1				1					1
73				1				1				1	
74				1				1					1
75				1				1				1	
76				1				1			1		
77				1				1				1	
78				1				1					1

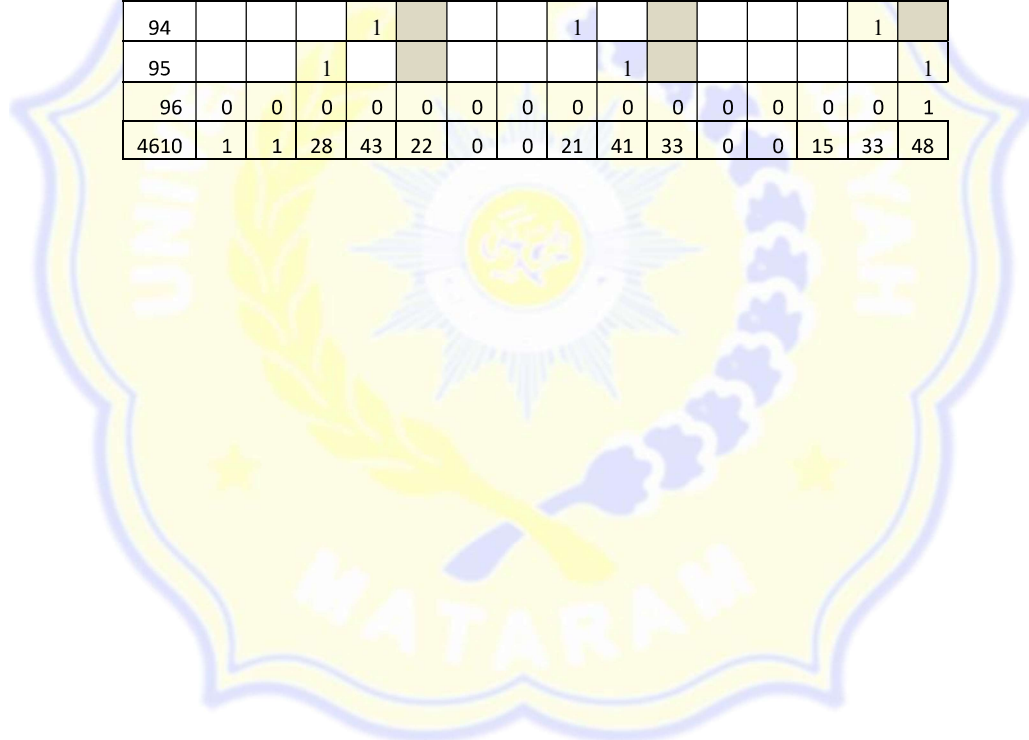
79				1					1						1
80					1				1					1	
81				1						1					1
82			1					1						1	
83			1						1				1		
84			1					1						1	
85			1					1						1	
86			1					1						1	
87			1					1						1	
88				1				1							1
89			1						1					1	
90					1			1							1
91			1						1					1	
92			1							1				1	
93			1						1						1
94				1				1							1
95				1					1						1
	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4514	0	2	26	44	24	0	0	27	34	35	0	1	13	35	47



NO	X 1					X2					X3				
	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5	X1	X2	X3	X4	X5
1				1					1					1	
2			1						1						1
3			1					1					1		
4			1					1							1
5				1				1						1	
6			1							1					1
7					1				1					1	
8			1					1					1		
9				1				1						1	
10				1					1						1
11					1					1					1
12				1					1						1
13				1					1				1		
14					1					1					1
15				1				1							1
16					1			1						1	
17	1							1						1	
18			1					1						1	
19			1					1						1	
20			1						1				1		
21			1					1						1	
22			1							1					1
23					1			1							1
24					1					1				1	
25					1					1					1
26				1					1				1		
27					1					1				1	
28					1					1				1	
29			1						1				1		
30				1				1						1	
31			1						1						1
32				1						1				1	
33				1						1					1
34					1					1				1	
35			1						1						1
36				1					1						1
37				1					1						1
38				1					1						1

39			1				1				1	
40			1					1				1
41			1					1			1	
42				1					1			1
43			1					1				1
44				1				1				1
45				1					1		1	
46					1			1				1
47				1					1		1	
48					1			1				1
49				1					1			1
50				1					1			1
5					1			1			1	
52				1				1				1
53					1				1			1
54			1						1			1
55				1			1				1	
56					1				1			1
57				1				1			1	
58				1				1				1
59				1					1			1
60				1			1				1	
61				1					1			1
62				1				1			1	
63				1					1		1	
64				1					1		1	
65					1				1			1
66			1						1			1
67					1			1				1
68				1					1			1
69					1				1			1
70				1				1				1
71				1					1			1
72					1				1		1	
73				1				1				1
74					1				1		1	
75					1				1		1	
76				1					1		1	
77				1				1			1	
78				1				1			1	

79			1							1					1
80				1					1						1
81				1					1						1
82				1					1				1		
83				1					1				1		
84				1				1					1		
85				1				1						1	
86			1						1				1		
87				1				1						1	
88				1					1				1		
89			1					1					1		
90		1							1						1
91			1							1				1	
92				1					1						1
93			1						1						1
94				1				1						1	
95			1						1						1
96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4610	1	1	28	43	22	0	0	21	41	33	0	0	15	33	48



N O	Y1					Y2					Y3					Y4					Y5				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1				1			1							1					1						1
2			1						1					1					1				1		
3				1					1					1						1					1
4					1					1					1				1					1	
5				1				1					1					1					1		
6				1					1					1					1				1		
7				1			1							1					1			1			
8			1						1					1						1					1
9				1						1				1					1						1
10				1						1				1					1					1	
11				1				1						1				1						1	
12			1					1						1					1						1
13			1					1						1				1					1		
14				1					1					1				1					1		
15			1					1					1					1					1		
16			1					1					1					1					1		
17				1					1			1						1					1		
18				1				1						1				1					1		
19				1				1						1				1					1		
20				1					1				1					1					1		
21			1					1				1						1				1			
22				1					1					1					1						1
23				1				1						1				1					1		
24				1				1						1				1					1		
25				1					1					1				1					1		
26			1					1					1				1					1			
27				1					1					1				1					1		
28				1					1					1				1					1		
29				1				1				1						1				1			



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

BERITA - ACARA

Pada hari ini Selasa Tanggal 26 Bulan Juli Tahun 2022 pukul 11.00 Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **Leni Marlina**
NIM : 2019B1C127P
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PerbankanPERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muammalat Cabang Mataram pada Universitas Muhammadiyah Mataram".**

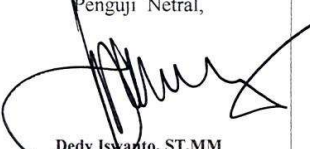
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. NIDN. 0831128310	PU	3,52
2	Muhammad Yusril, S.AB., M.AB. NIDN. 0824028801	PP	3,5
3	Dedy Iswanto, ST.MM NIDN. 0818087901	PN	3,84
TOTAL			

Jumlah IP
AI IP -----
Jumlah Penguji

Mataram, 26 Juli 2022

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <u>Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.</u> NIDN. 0831128310	 <u>Muhammad Yusril, S.AB., M.AB.</u> NIDN. 0824028801	 <u>Dedy Iswanto, ST.MM</u> NIDN. 0818087901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.i

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Leni Marlina**
NIM : 2019B1C127P
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Mataram pada Universitas Muhammadiyah Mataram".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88	

TOTAL BN

IP ----- 88 2 3,52

Mataram, 26 Juli 2022
Penguji Utama,


Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Leni Marlina**
NIM : 2019B1C127P
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Mataram pada Universitas Muhammadiyah Mataram"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		87,5	

TOTAL BN
IP 87,5 - 3,5
TOTAL B 25

Mataram, 26 Juli 2022
Penguji Pendamping,

Muhammad Yusril, S.AB., M.AB.
NIDN. 0824028801



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Leni Marlina**
NIM : 2019B1C127P
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muamalat Cabang Mataram pada Universitas Muhammadiyah Mataram".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 26 Juli 2022

Penguji Netral,

Dedy Iswanto, ST.MM

NIDN. 0818087901



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan K.H. Ahmad Dahlan, No. Telp 639180-633723

KARTU KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Leni Marlina

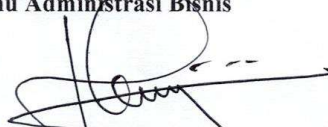
NIM : 2019B1C127P

Pembimbing II : M. Yusril, S.AB.,M.AB

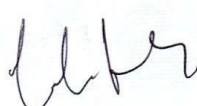
No	Tanggal Masuk	Tanggal Keluar	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	14/6/22	29/6/22	Perbaiki judul skripsi dan gram	U
2	05/07/22	08/07/22	BAB III dan BAB IV revisi Masalah dan jumlah sampel	U
3			BAB V kesimpulan dan saran.	U
4			All	U
5				

Mataram, 14/06/ 2022

Mengetahui
Ketua Program studi
Ilmu Administrasi Bisnis


Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN.0828108404

Pembimbing II,


M. Yusril, S.AB.,M.AB
NIDN.0824028801



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 294/II.3.AU/F/VII/2022
Lamp. : 1 (satu) Exmp
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Mataram, 26 Dzulhijjah 1443 H
25 Juli 2022 M

Kepada
Yth.

1. Bapak/Ibu : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. (PU)
2. Bapak/Ibu : Wahyu Krisnahadi, MM. (PP)
3. Bapak/Ibu : Dedy Iswanto, ST.MM (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 26 Juli 2022
Pukul : 11.00 Wita – selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIP UMMat

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **Leni Marlina**
NIM : 2019B1C127P
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Muammalat Cabang Mataram pada Universitas Muhammadiyah Mataram"**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM.
FISIPOL-08/8087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Dekan FISIP UMMat (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Tlp. 639180-0633723

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Leni Marlina
NIM : 2019B1C127P
Program Studi : Perbankan
Dosen Pembimbing I : Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.

No.	Hari / Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
	14/7	18/7	Rumahnya masih di sederhanakan - Surat daftar lampiran - Iktur buku pedoman - perhatikan Ejan	
	19/7	19/7	Abstrak - kesimpulan - Daftar pustaka - Halaman kecil - Daftar tabel dll	
	21/7	21/7	Abstrak - Ejan dan pengertika + lg dirapikan	
	22/7	22/7	pece.	

Mataram, 14 Juli 2022

Mengetahui,
Ketua Prodi

Lala Hendra Maniza S.Sos., MM
NIDN. 08288108404

Pembimbing I

Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310