

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang sudah terbukti jadi kesimpulan dari penelitian ini ialah:

1. Variabel *Tangible* memperlihatkan kalau terdapat dampak terhadap rasa puas nasabah. Fasilitas fisik seperti kelengkapan kantor yang menarik dan juga fasilitas ATM yang mampu mempengaruhi rasa puas nasabah.
2. Variabel *Reliability* ini juga menunjukkan berdampak terhadap kepuasan nasabah. Layanan kehandalan yang dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) banyak disukai oleh nasabah karena dalam melayani nasabah tanpa kesalahan dan melayaninya tepat pada waktunya.
3. Variabel *Responsiveness* ini juga menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Layanan tanggapan seperti ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah, serta menangani keluhan masalah nasabah dengan cepat sehingga mampu mempengaruhi rasa puas nasabah.
4. Variabel *Assurance* ini terdapat pengaruh pada rasa puas nasabah. dalam unsure layanan jaminan ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam menangani produk yang ditawarkan kepada nasabah ataupun calon nasabah dengan bagus sehingga mampu mempengaruhi kepuasan nasabah.

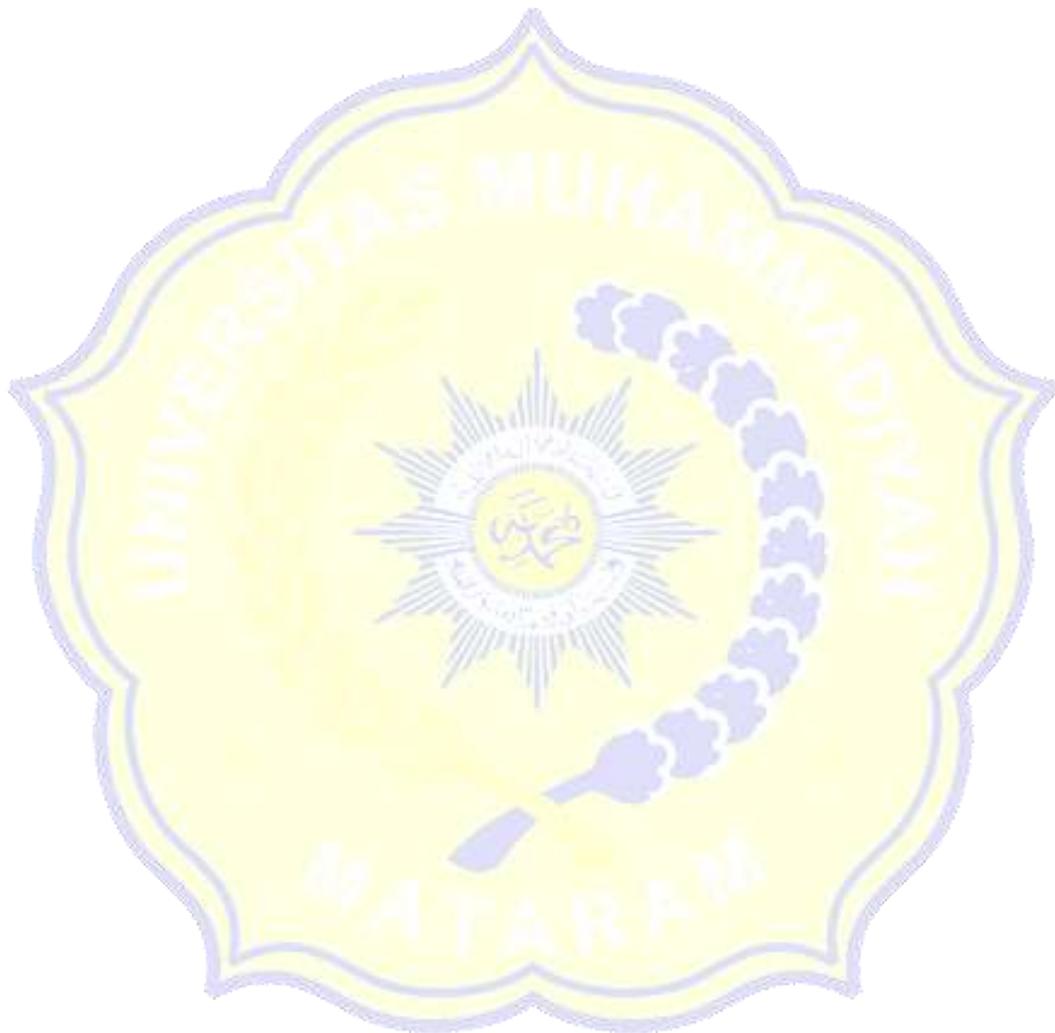
5. Variabel *Emphaty* ini juga menunjukkan pengaruh pada rasa puas nasabah, pada layanan pengertian ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat memahami permasalahan maupun kebutuhan nasabah sehingga mampu mempengaruhi rasa puas nasabah.
6. Hasil dari Uji Simultan dengan Uji F, variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara bersamaan atau secara simultan berpengaruh kepada rasa puas nasabah.

5.2. Saran

Dari hasil analisis yang sudah dibuktikan jadi saran dari penelitian ini ialah:

1. Secara simultan ke-5 variabel kualitas pelayanan mempunyai dampak terhadap nasabah mahasiswa yang menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI), berkaitan dengan hal tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat terus meningkatkan profesionalisme dan pengetahuan pegawai, meningkatkan fasilitas penunjang Bank Syariah Indonesia (BSI). Hal ini dibutuhkan untuk mampu meningkatkan pelayanan yang ada di Indonesia khususnya di perbankan syariah daerah Mataram.
2. Selanjutnya, peneliti diharapkan bisa meneliti faktor-faktor lain yang ikut serta berpengaruh pada rasa puas yang belum diteliti pada penelitian ini, seperti variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan harga, pelayanan berkualitas, faktor emosional, lokasi dan yang lainnya

yang belum diteliti di Bank Syariah Indonesia sehingga mampu menjadi masukan yang berguna bagi peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, Rusydi 2017, *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Ali Hasan. 2010, *Marketing*, Yogyakarta: Media presindo.
- Fitri Madona, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang 16 ilir Palembang*, 2017.
- Ghozali Imam. 2006, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (edisi ke-4)*. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Kasmir, 2010, *Manajemen perbankan Jakarta*: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hendi Irawan. 2008, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam memutuskan menabung di Bank Syariah Mandiri cabang Malang*. Malang: Universitas Islam Negeri Malang
- Ibid. hal 60
- Ibid. hal 64
- Ibid. hal 80-84
- Khasan. 2013, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tingkat kepuasan Nasabah*.
- Kotler Philip. 2008, *Manajemen Pemasaran, Kualitas Jasa*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi Rambat. 2008, *Manajemen Pemasaran jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moh Nazir. 2011, *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Nursafa'ath. 2015, *Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Siregar Sofiyan. 2013, *Metode penelitian kuantitatif*, Jakarta: PT. Fajar Intrapratama Mandiri.
- Sugiyono. *Metodepenelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.2016

Sumarni Murti. 2002, *Manajemen Pemasaran Bank, Edisi Kelima*. Yogyakarta: Liberty.

Sumarwan Ujang. 2011, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia

Supranto. 2006, *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan dan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, penerapan, dan penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyuni Isti. 2008, *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Temple Sleman*.

Parasurama, dkk. 2011, *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta

Irawan Handi. 2018, *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT.Gramedia: Jakarta.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Nasabah Mahasiswa UMMAT di Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa Fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram mengharapkan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah alat pengambilan data dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)”.

Informasi yang sedianya anda berikan sangat membantu kelancaran penelitian ini, atas perhatian dan kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Fitriyani

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Pada angket ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berilah tanda (✓) pada kolom yang sudah disediakan, sesuai dengan jawaban anda. Ada empat jawaban pertanyaan yang tersedia, yaitu:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin:



a. *Tangible*(Layanan Bukti Fisik)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) berpenampilan menarik				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada bagian Costumer Service (CS) memiliki kelengkapan kantor modern (unit komputer, telepon, mesin hitung, terminal on line, alat deteksi uang, valas, dll)				
3	Ruangan Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki fasilitas fisik yang menarik bagi nasabah (kursi, meja tamu, TV, information, monitoring, dll)				
4	Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki jumlah fasilitas ATM yang memuaskan bagi nasabah				

b. *Reliability* (Layanan Kehandalan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan pengarahannya atas keunggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) melayani tepat waktu				
3	Kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melayani nasabah tanpa kesalahan				
4	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melayani tidak membedakan nasabah yang datang				

c. *Responsiveness* (Layanan Tanggapan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah.				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan suguhan berupa permen				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) menangani masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat				
4	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah				

d. *Assurance* (Layanan jaminan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI)				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) menangani produk yang ditawarkan kepada nasabah maupun kepada calon nasabah dengan baik				

e. *Emphaty* (Layanan Perhatian)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa diperlakukan dengan baik pada saat transaksi di bank oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)				

2	Para karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan penjelasan tentang keunggulan produk yang dipasarkan				
3	Bank Syariah Indonesia (BSI) memahami keinginan saya				
4	Perhatian karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap nasabah yang complain, sangat baik				

f. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Anda puas telah mendapatkan keramahan parakaryawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melayani sesuai dengan harapan anda.				
2	Anda puas telah mendapatkan kecepatan parakaryawan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melayani sesuai dengan harapan anda.				
3	Anda puas dan nyaman dengan kebersihan Bank Syariah Indonesia (BSI)				
4	Anda puas telah mendapatkan teknologi pendukung untuk mempermudah transaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI).				

Kualitas Pelayanan (X)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
4	4	3	2	13	4	4	4	4	16
4	4	3	2	13	4	4	4	4	15
3	3	3	2	11	3	3	4	4	15
4	3	3	3	13	3	3	4	4	15
3	4	4	3	14	2	2	4	4	14
4	4	3	2	13	4	4	4	4	16
4	3	3	2	12	3	3	3	3	13
3	3	3	3	12	3	3	4	4	15
4	4	4	2	14	4	4	4	4	15
4	3	3	2	12	4	4	4	4	15
3	4	3	2	12	4	4	2	4	13
4	4	3	2	13	4	4	4	3	14
4	4	3	2	13	4	4	3	4	15
3	4	3	2	12	4	4	4	4	15
3	4	3	2	12	4	4	4	4	16
3	4	3	2	12	3	3	4	4	15
4	4	3	2	13	3	3	2	4	13
4	3	3	2	12	4	4	4	4	16
4	3	3	2	12	4	4	3	4	14
3	3	3	3	12	4	4	4	3	15
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
4	3	4	3	14	3	3	4	3	14
3	3	4	3	13	4	4	2	3	13
3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
3	4	4	3	14	4	4	4	3	15
3	3	3	2	11	3	3	4	4	15
3	3	3	2	11	4	4	2	4	14
3	3	3	2	11	4	4	2	4	14
3	3	3	2	11	4	4	2	4	13
4	3	3	2	12	4	4	3	4	15
3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
4	3	3	2	12	4	4	3	3	14
4	4	4	3	15	4	4	2	3	13
4	3	3	2	12	4	4	4	3	15
4	3	3	2	12	4	4	4	4	15

4	3	4	3	14	4	4	4	4	14
3	3	3	3	12	4	4	3	4	14
3	4	4	3	14	4	4	3	3	13
3	4	3	3	13	3	3	4	3	13
3	4	4	3	14	4	4	3	4	14
3	4	3	2	12	2	2	4	3	13
3	4	4	2	13	3	3	3	4	14
3	4	3	3	13	2	2	3	3	12
3	4	4	3	14	4	4	2	3	11
3	4	3	2	12	3	3	3	3	10
3	3	3	3	12	2	2	3	1	10
4	4	3	2	13	3	3	2	2	10
4	4	4	2	14	4	4	3	3	13
4	3	3	2	12	4	4	2	3	12
4	3	4	2	13	3	3	2	2	10
4	3	4	3	14	4	4	4	3	15
3	3	3	3	12	4	4	4	4	15
4	3	3	3	13	4	4	4	3	15
4	3	3	2	12	3	3	2	4	13
4	3	4	2	13	4	4	3	1	12
4	3	3	3	13	3	3	4	4	13
4	3	3	2	12	3	3	4	3	14
4	4	3	3	14	4	4	4	4	14
4	3	4	3	14	3	3	4	4	15
3	3	3	3	12	3	3	3	3	13
3	3	3	3	12	3	3	3	4	12
3	3	4	3	13	3	3	3	4	14
3	3	3	2	11	3	3	3	4	14
3	3	3	2	11	4	4	3	4	13
3	3	4	2	12	4	4	4	4	16
3	4	3	2	12	4	4	3	3	12
3	3	4	3	13	4	4	3	4	13
3	3	4	3	13	3	3	2	4	13
3	3	3	3	12	3	3	3	4	14
3	3	3	2	11	3	3	4	4	13
4	3	4	2	13	3	3	4	4	15
4	3	3	2	12	3	3	4	4	15
4	3	3	3	13	4	4	4	4	14
4	3	4	2	13	3	3	4	4	14
4	4	3	3	14	3	3	4	4	15
4	4	3	3	14	3	3	4	4	13

4	4	3	3	14	4	4	4	4	14
4	4	3	3	14	4	4	4	4	15
4	4	4	2	14	4	4	4	4	15
4	4	3	2	13	4	4	4	4	15
4	4	3	3	14	4	4	3	3	12
4	4	3	2	13	4	4	4	4	15
4	4	4	3	15	4	4	4	3	15
4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
4	3	3	3	13	4	4	2	3	13
4	3	4	2	13	4	4	4	3	15
5	3	4	3	15	3	3	4	4	15
4	5	4	3	16	3	3	4	4	16

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4
3	3	3	3	12	3	4	4	11
3	4	4	4	15	3	4	4	11
4	4	4	4	16	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	3	4	3	14	3	4	3	10
4	4	3	4	15	3	3	4	10
3	3	3	4	13	3	4	3	10
3	3	3	4	13	4	4	4	12
3	3	3	4	13	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	4	4	11
3	3	3	4	13	4	4	4	12
3	4	4	3	14	3	4	4	11
3	4	4	3	14	3	3	4	10
3	3	4	3	13	4	4	4	12
3	3	4	3	13	3	3	3	9
3	3	4	3	13	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	4	4	11
4	3	3	3	13	3	3	3	9
3	3	3	3	12	4	4	4	12
4	3	3	3	13	4	4	3	11
4	4	3	3	14	4	3	4	11
4	3	3	3	13	4	4	4	12
4	3	3	3	13	3	4	4	11
3	3	3	3	12	3	4	3	10
4	3	3	3	13	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	4	4	11

4	4	3	4	15	4	3	4	11
4	4	3	4	15	3	4	4	11
4	4	3	4	15	3	3	4	10
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	3	4	4	15	3	4	3	10
4	3	4	3	14	3	3	4	10
4	3	4	4	15	4	3	4	11
4	3	4	4	15	3	4	3	10
4	4	4	4	16	3	4	4	11
4	4	4	4	16	4	4	4	12
4	4	4	3	15	3	4	4	11
4	3	3	3	13	4	4	4	12
4	3	3	3	13	3	3	3	9
4	3	3	3	13	3	4	3	10
4	4	3	3	14	3	3	4	10
3	4	3	4	14	4	4	3	11
4	3	4	3	14	3	4	4	11
4	3	4	3	14	3	4	3	10
4	3	4	3	14	4	3	4	11
3	4	3	4	14	4	4	4	12
3	3	3	4	13	4	4	3	11
3	3	4	4	14	3	3	4	10
3	3	3	4	13	4	3	3	10
3	4	3	4	14	4	4	3	11
3	4	4	3	14	3	3	4	10
3	4	3	3	13	4	4	4	12
3	4	4	4	15	3	4	3	10
4	4	3	3	14	3	4	4	11
4	3	3	3	13	4	3	4	11
4	3	3	3	13	3	4	3	10
3	3	3	3	12	4	4	4	12
4	3	3	3	13	4	3	4	11
3	3	3	3	12	3	4	4	11
4	3	3	4	14	3	4	3	10
4	3	3	4	14	4	3	4	11
4	3	3	4	14	3	4	4	11
4	3	4	4	15	3	4	4	11
4	3	4	4	15	4	3	3	10
3	4	4	3	14	4	4	4	12
3	3	4	3	13	3	4	4	11
3	3	3	3	12	4	4	3	11

4	3	3	3	13	3	4	4	11
4	3	3	4	14	3	4	4	11
3	3	4	4	14	4	4	3	11
3	3	4	4	14	3	4	4	11
3	3	4	4	14	3	4	4	11
3	3	4	3	13	4	3	3	10
3	3	4	3	13	3	4	4	11
3	3	4	3	13	3	4	3	10
3	3	4	3	13	4	4	4	12
3	3	3	3	12	3	4	4	11
3	3	3	3	12	3	3	3	9
3	3	3	3	12	4	3	4	11
3	3	3	3	12	4	4	4	12
3	3	4	3	13	4	4	3	11
3	3	4	4	14	4	3	4	11
3	3	4	3	13	4	4	4	12
3	3	4	3	13	3	3	3	9
3	3	4	3	13	3	4	4	11
3	4	3	4	14	4	4	4	12
3	3	3	4	13	3	4	4	11
3	3	3	3	12	3	3	3	9
3	3	3	3	12	3	4	3	10
4	4	4	4	16	4	4	3	11
4	4	4	3	15	3	4	4	11

X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5	KEPUASAN NASABAH				
					Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
4	1	3	4	12	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
4	2	3	4	13	3	4	4	4	15
4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15
3	3	3	4	13	4	4	4	3	15
4	3	4	4	15	3	4	4	3	14
4	3	3	4	14	3	3	3	3	12
4	3	4	4	15	3	3	4	4	14
3	4	3	3	13	3	4	4	4	15
4	3	4	4	15	3	4	4	4	15
3	3	3	4	13	3	3	4	4	14
3	3	3	3	12	3	4	4	4	15
4	4	1	4	13	3	4	4	4	15

4	3	4	3	14	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	4	4	3	15
4	3	1	4	12	3	3	3	3	12
4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
3	3	4	4	14	3	4	4	4	15
4	4	3	4	15	4	3	4	3	14
3	4	2	3	12	4	4	4	4	16
4	4	3	4	15	4	3	4	4	15
3	3	4	4	14	4	4	3	4	15
4	4	3	3	14	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	3	2	3	4	12
3	3	4	4	14	4	3	3	3	13
3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
3	3	4	3	13	3	4	4	4	15
3	4	3	4	14	3	3	3	4	13
3	3	4	4	14	3	4	4	4	15
3	2	3	4	12	3	4	4	4	15
3	3	3	3	12	3	4	3	4	14
3	3	4	3	13	3	3	4	3	13
3	4	3	3	13	3	3	4	3	13
4	3	4	3	14	3	4	4	4	15
3	3	4	3	13	4	3	4	4	15
2	1	4	3	10	4	3	4	4	15
1	2	4	3	10	4	3	4	3	14
2	1	3	3	9	4	3	4	3	14
4	3	4	3	14	3	3	3	3	12
4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
4	4	3	3	14	4	4	4	3	15
4	3	3	4	14	3	4	3	3	13
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16
3	3	4	4	14	4	3	4	3	14
4	4	4	3	15	2	3	3	4	12
4	2	4	4	14	3	4	4	3	14
2	3	3	3	11	3	3	4	4	14
4	4	3	3	14	2	3	3	4	12
1	2	2	3	9	3	3	4	3	13
4	3	4	3	14	3	2	4	4	13

3	3	1	4	11	3	3	3	4	13
4	4	2	3	13	2	3	4	4	13
3	1	4	2	12	3	3	4	4	14
4	4	3	1	12	3	4	3	3	13
3	3	3	4	13	3	4	4	4	15
4	3	3	1	11	3	4	4	4	15
3	3	4	2	12	2	4	3	3	12
3	3	4	4	14	3	4	4	4	15
3	4	3	3	13	3	4	4	4	15
4	3	3	4	14	3	4	3	4	14
3	3	3	2	11	2	4	4	3	13
3	3	3	3	12	3	4	4	3	14
3	3	3	3	12	4	2	4	4	14
3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
4	3	3	4	14	2	3	4	4	13
4	3	3	4	14	4	3	3	4	14
3	4	3	4	14	4	3	3	3	13
3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
3	4	3	4	14	4	3	3	4	14
3	3	3	4	13	4	3	4	4	15
3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	4	4	4	4	16
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
4	4	3	3	14	2	4	4	3	13
4	3	3	3	13	3	3	4	3	13
3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
4	3	4	3	14	3	3	4	4	14
4	3	3	4	14	3	4	4	3	14
3	4	3	3	13	3	3	4	3	13
3	3	3	3	12	3	3	4	3	13
3	4	4	3	14	3	4	3	4	14
3	3	3	3	12	3	3	4	4	14
3	3	4	3	13	3	3	3	4	13
4	3	3	4	14	3	3	4	4	14
3	3	4	3	13	3	4	4	4	15
4	4	3	4	15	2	3	4	4	13
2	3	5	5	15	2	3	3	4	12
					5	5	4	4	18

Lampiran II : Hasil SPSS responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Laki – laki	30	49%
2.	Perempuan	61	51%
Total		91	100%

Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	15 – 20 Tahun	30	30%
2.	21 – 25 Tahun	61	61%
Total		91	91%

Lampiran III : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

- Tangiable (X1)

1

		Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Vr0001	Pearson Correlation	1	-,022	-,017	-,137	,404**
	Sig. (2-tailed)		,836	,875	,197	,000
	N	91	91	91	91	91
Vr0002	Pearson Correlation	-,022	1	,120	,052	,556**
	Sig. (2-tailed)	,836		,257	,624	,000
	N	91	91	91	91	91

Vr0003	Pearson Correlation	-,017	,120	1	,263*	,619**
	Sig. (2-tailed)	,875	,257		,012	,000
	N	91	91	91	91	91
Vr0004	Pearson Correlation	-,137	,052	,263*	1	,546**
	Sig. (2-tailed)	,197	,624	,012		,000
	N	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	,404**	,556**	,619**	,546**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91	91

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

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

- Reliability (X2)

Correlations

	Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total	
Vr0001	Pearson Correlation	1	-.152	-.007	.096	.340**
	Sig. (2-tailed)		.149	.945	.363	.001
	N	91	91	91	91	91
Vr0002	Pearson Correlation	-.152	1	.118	-.014	.519**
	Sig. (2-tailed)	.149		.264	.892	.000
	N	91	91	91	91	91
Vr0003	Pearson Correlation	-.007	.118	1	.244*	.659**
	Sig. (2-tailed)	.945	.264		.020	.000
	N	91	91	91	91	91
Vr0004	Pearson Correlation	.096	-.014	.244*	1	.575**
	Sig. (2-tailed)	.363	.892	.020		.000
	N	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	.340**	.519**	.659**	.575**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

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

- Responsiveness (X3)

Correlations

		Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Vr0001	Pearson Correlation	1	,161	-,021	,105	,546**
	Sig. (2-tailed)		,128	,844	,323	,000
	N	91	91	91	91	91
Vr0002	Pearson Correlation	,161	1	,112	,269**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,128		,292	,010	,000
	N	91	91	91	91	91
Vr0003	Pearson Correlation	-,021	,112	1	,060	,507**
	Sig. (2-tailed)	,844	,292		,573	,000
	N	91	91	91	91	91
Vr0004	Pearson Correlation	,105	,269**	,060	1	,621**
	Sig. (2-tailed)	,323	,010	,573		,000
	N	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	,546**	,643**	,507**	,621**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91	91

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

- Assurance (X4)

Correlations

		Vr0001	Vr0002	Vr0003	Total
Vr0001	Pearson Correlation	1	-,042	,088	,608**
	Sig. (2-tailed)		,692	,408	,000
	N	91	91	91	91
Vr0002	Pearson Correlation	-,042	1	,074	,548**
	Sig. (2-tailed)	,692		,486	,000
	N	91	91	91	91
Vr0003	Pearson Correlation	,088	,074	1	,643**

Total	Sig. (2-tailed)	,408	,486		,000
	N	91	91	91	91
	Pearson Correlation	,608**	,548**	,643**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	91	91	91	91

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

- Emphaty (X5)



Correlations

		Vr0001	Vr0002	Vr0003	Vr0004	Total
Vr0001	Pearson Correlation	1	.312**	-.103	.028	.603**
	Sig. (2-tailed)		.003	.332	.794	.000
	N	91	91	91	91	91
Vr0002	Pearson Correlation	.312**	1	-.190	.000	.540**
	Sig. (2-tailed)	.003		.072	1.000	.000
	N	91	91	91	91	91
Vr0003	Pearson Correlation	-.103	-.190	1	-.034	.357**
	Sig. (2-tailed)	.332	.072		.752	.001
	N	91	91	91	91	91
Vr0004	Pearson Correlation	.028	.000	-.034	1	.480**
	Sig. (2-tailed)	.794	1.000	.752		.000
	N	91	91	91	91	91
Total	Pearson Correlation	.603**	.540**	.357**	.480**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	
	N	91	91	91	91	91

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

b. Uji Reliabilitas

- Tangiable (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	91	94,8
Cases Excluded ^a	5	5,2
Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	5

- Reliability (X2)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	91	94.8
Cases Excluded ^a	5	5.2
Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.662	5

- Responsiveness (X3)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	91	94,8
Cases Excluded ^a	5	5,2
Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,703	5

- Assurance (X4)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	91	94,8
Cases Excluded ^a	5	5,2
Total	96	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	4

- Emphaty (X5)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	91	94.8
Cases Excluded ^a	5	5.2
Total	96	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	5

Lampiran IV : Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.759	4	29.940	9.545	.000 ^b
	Residual	130.205	85	1.532		
	Total	135.956	90			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Berwujud, Ketanggapan, Jaminan, Kehandalan

Lampiran V : Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12,488	3,438		3,632	,000
	Tangible	.383	.195	.255	1.961	.055
	Relibility	.289	.123	.262	2.350	.022
	Responsiveness	.352	.204	.180	1.728	.089
	Assurance	.231	.117	.274	1.970	.054
	Emphaty	,164	,142	,124	1,758	,250

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran VI : Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.488	3.438		3.632	.000		
	Tangible	.383	.195	.255	1.961	.055	.630	1.587
	Relibility	.289	.123	.262	2.350	.022	.856	1.168
	Responsiveness	.352	.204	.180	1.728	.089	.976	1.024
	Assurance	.231	.117	.274	1.970	.054	.548	1.824
	Emphaty	.164	.142	.124	1.158	.250	.977	1.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran VII : Hasil uji koefisien determinan (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	.957	.915	.910	1.019

a. Predictors: (constant), Emphaty, Responsiveness, Assurance, Tangible, Reliability

Lampira VIII: R tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

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

Lampiran IX : t tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran X : F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



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 : 411/13.AU/F/VI/2023
Lamp : 1 (satu) Exmp
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Mataram, 09 Dzulhijjah 1444 H
27 Juni 2023 M

Kepada Yth. : 1. Bapak/Ibu : Drs. H. Abdurrahman, MM (PU)
2. Bapak/Ibu : Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E., M.M. (PP)
3. Bapak/Ibu : Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M. (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 :

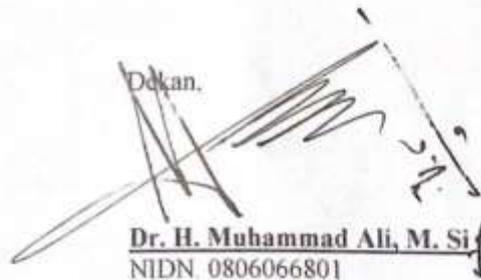
Hari / Tanggal : Juma't, 30 Juni 2023
Pukul : 17 00 Wita - selesai
Tempat : Ruang Perkuliahan

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **Fitriyani**
NIM : 2019B1C100
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)"*

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

*Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M. Si
NIDN. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth:

1. Rektor UMMat,
2. Arsip.



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.1

BERITA - ACARA

Pada hari ini Juma't Tanggal 30 Bulan Juni Tahun 2023 pukul 17.00 Wita telah diselenggarakan Sidang Skripsi bertempat di Ruang Sidang 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 : Fitriyani
NIM : 2019B1C100
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ^{Kepuasan} Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)".

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

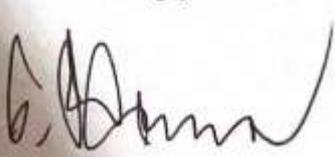
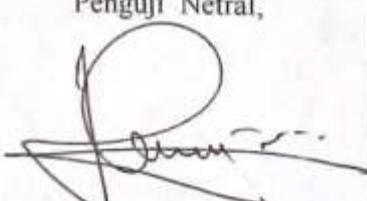
No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Drs. H. Abdurrahman,MM NIDN. 0804116101	PU	3. ✓ 3.
2	Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M. NIDN. 0806039101	PP	3. ✓ 5
3	Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M NIDN. 0828108404	PN	3. ✓ 8
TOTAL			

Jumlah IP
Al IP
Jumlah Penguji

3. ✓ 6

Mataram, 30 Juni 2023

TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <u>Drs. H. Abdurrahman,MM</u> NIDN. 0804116101	 <u>Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M.</u> NIDN. 0806039101	 <u>Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M</u> NIDN. 0828108404



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 : **Fitriyani**
 NIM : 2019B1C100
 Jurusan : Administrasi
 Program Studi : Administrasi Bisnis
 Konsentrasi : PERBANKAN
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
 Judul Skripsi : *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3.50	7.00	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.50	7.00	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.50	7.00	
4	Metodologi	3	3.50	10.50	
5	Penyajian Data	3	3.50	10.50	
6	Analisa Data	4	3.50	14.00	
7	Kesimpulan	2	3.50	7.00	
8	Konsistensi Bahasan	3	3.50	10.50	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		P	

TOTAL BN
 IP ----- 3.53

Mataram, 30 Juni 2023
 Penguji Utama,

Drs. H. Abdurrahman, MM
 NIDN. 0804116101



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 : **Fitriyani**
NIM : 2019B1C100
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)".*

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
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	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN
IP $\frac{89,5}{25} = 3,58$
TOTAL B

Mataram, 30 Juni 2023
Penguji Netral,

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



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 : **Fitriyani**
NIM : 2019B1C100
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : PERBANKAN
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram Menabung di Bank Syariah Indonesia (BSI)"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,6	7,2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
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	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		89,9	

TOTAL BN
IP $89,9 = 3,59$
TOTAL B ~~89,9~~

Mataram, 30 Juni 2023
Penguji Pendamping,

Nurul Hidayati Indra Ningsih S.E.,M.M.
NIDN. 0806039101