

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Lembar Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

#### B. Panduan Pengisian Kuesioner

1. Bapak/Ibu silahkan untuk membaca panduan ini sampai akhir.
2. Sebelum menjawab pernyataan ini, kami selaku penelitian mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner ini.
3. Tujuan pernyataan yang ada sama sekali tidak bermaksud untuk mencari kesalahan responden atau pihak lain.
4. Kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang diberikan terjamin, karena jawaban responden hanya digunakan untuk maksud yang bersifat ilmiah atau sebagai bahan penulisan tugas akhir.
5. Pengisian kuesioner dilakukan secara offline pengisian dilakukan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disiapkan di Bank Syariah Indonesia.
6. Berilah tanda checklist (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.
7. Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, tandai kolom yang salah dengan tanda silang (X) lalu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.
8. Setiap pernyataan diwakili oleh interval penilaian presepsi anda yang menjelaskan:  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
3 = Setuju (S)  
4 = Sangat Setuju (SS)
9. Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.
10. Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

**Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.				
2	Bank Syariah Indonesia memberikan informasi kepada nasabah ketika terdapat gangguan layanan.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.				

**Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.				
3	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.				
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

## Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian



**UMKT**  
Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: [manajemen@umkt.ac.id](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Samarinda, 22 Sya' ban 1445 H  
04 Maret 2024 M

Kepada Yth  
Bapak/ Ibu  
Kepala Kantor Cabang  
Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda  
Jl. Ir. H. Juanda No. 216 B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur  
Di –  
Tempat

*Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	<a href="mailto:awalluddinaliparaira43@gmail.com">awalluddinaliparaira43@gmail.com</a>	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	<a href="mailto:ayupuspita1905@gmail.com">ayupuspita1905@gmail.com</a>		
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	<a href="mailto:chirulmunawaroh93@gmail.com">chirulmunawaroh93@gmail.com</a>		

Untuk melakukan penelitian pada Instansi yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

*Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

An. Ketua,  
Sekretaris,  
  
Adhini HR, S.Si., M.M.  
NIDN. 1118058604



### Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Samarinda Juanda  
Jl. Juanda No. 216B  
Samarinda 75124  
Indonesia  
T : +62 541 7771320  
www.bankbsi.co.id

07 Mei 2024  
No.04/716 -3/8036  
Lampiran : -

Kepada  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
JL. Ir.H. Juanda No. 15, Sidodadi Kec. Samarinda Ulu  
Kota Samarinda

Perihal : Persetujuan Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Surat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Tanggal 04 Maret 2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

“Semoga Bapak/Ibu beserta Staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT”

Menunjuk perihal surat tersebut diatas bersama ini kami sampaikan persetujuan izin Penelitian Mahasiswi saudara:


No	Nama	NIM	Konsentrasi	Semester
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	MSDM	VIII
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	MSDM	VIII

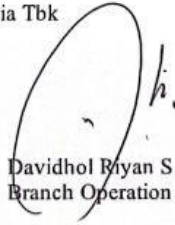
Adapun pelaksanaan PKL di maksud di mulai pada tanggal 02 Mei 2024 sd selesai dengan mengikuti ketentuan yang berlaku di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Samarinda Juanda

  
Priyo Borni Ardi  
Branch Manager

  
Davidhol Bryan S  
Branch Operation & Service Manager

## Lampiran 4 Hasil Uji karakteristik responden

### a. Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Permupuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### b. Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24	51	51.0	51.0	51.0
	25-33	32	32.0	32.0	83.0
	34-41	4	4.0	4.0	87.0
	42-64	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

### a. Hasil Uji Validitas *Responsiveness*

		Correlations			
		X.1	X.2	X.3	Total X
X.1	Pearson Correlation	1	.602**	.516**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.602**	1	.518**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.516**	.518**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	.840**	.860**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

		<b>Correlations</b>					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.674**	.423**	.457**	.551**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.674**	1	.560**	.434**	.592**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.423**	.560**	1	.672**	.543**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.457**	.434**	.672**	1	.739**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.551**	.592**	.543**	.739**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.753**	.801**	.808**	.825**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas**

a. Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	6.40	1.131	.644	.679
X.2	6.36	1.000	.643	.681
X.3	6.34	1.196	.577	.748

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.865	5
------	---

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.35	3.482	.627	.851
Y.2	13.36	3.283	.683	.838
Y.3	13.39	3.069	.669	.843
Y.4	13.48	3.181	.714	.830
Y.5	13.42	3.115	.749	.821

### Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Responsiveness	Between Groups	(Combined)	122.655	7	17.522	3.321	.003
		Linearity	82.400	1	82.400	15.616	.000
		Deviation from Linearity	40.255	6	6.709	1.271	.278
	Within Groups		485.455	92	5.277		
Total			608.110	99			

### Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30438759
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.050
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Lampiran 9** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.691	.806		.038
	Responsiveness	.024	.082	.029	.771

**Lampiran 10** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.437	1.481		7.047	.000
	Responsiveness	.592	.151	.368	3.919	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Lampiran 11** Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 <sup>a</sup>	.136	.127	2.316

a. Predictors: (Constant), Responsiveness





## Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin

**Ayu Purpita Sari**  
by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

---

**Submission date:** 16-Jul-2024 07:45AM (UTC+0800)  
**Submission ID:** 2415980693  
**File name:** SKRIPSI\_BAB\_1-4\_Ayu\_Puspita\_Sari\_2011102431526.pdf (484.35K)  
**Word count:** 4768  
**Character count:** 30184

*Ayu Purpita Sari*

**Ayu Purpita Sari**  
ORIGINALITY REPORT

<b>29%</b> SIMILARITY INDEX	<b>28%</b> INTERNET SOURCES	<b>16%</b> PUBLICATIONS	<b>8%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	2%
2	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
4	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
5	id.123dok.com Internet Source	1%
6	ojs.serambimekkah.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
9	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	1%