

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1
KOESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Saudara/i Responden

Ditempat

Assalamualaikum wr wb.

Dalam rangka penelitian skripsi pada program studi S1 perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, saya :

Nama : Hasrandy Pratama

NIM : 1656300096

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang.

Sehubungan dengan ini. Saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktunya dalam mengisi koesioner penelitian ini. Mengingat sangat pentingnya data ini, saya sangat mengharapkan agar koesioner ini diisi dengan lengkap sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Jawaban saudara/i hanya digunakan untuk penelitian ini, dan kerahasiaannya akan saya jaga dengan sungguh-sungguh.

Atas kesediaan dan perhatian saudara/i dalam mengisi koesioner ini saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb.

Hormat saya



Hasrandy Pratama

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Isilah data diri anda sebelum melakukan pengisian kuesioner.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan cara memberikan tanda (√) pada setiap butir pertanyaan.
3. Terdapat 5 (lima) pilihan yang tersedia untuk masing-masing pertanyaan, dengan kriteria jawaban sebagai berikut :

Keterangan	Simbol
Sangat Setuju	SS
Setuju	S
Netral	N
Tidak Setuju	TS
Sangat Tidak Setuju	STS

Identitas diri :

Nama :.....(Boleh tidak diisi)

Usia : 20-29 Tahun 40-49 Tahun
 30-39 Tahun >50 Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki
 Perempuan

Pekerjaan : PNS Pegawai
Swasta
 BUMN :

Wiraswasta/pedagang : Mahasiswa Lainnya.....

Lama Menjadi Nasabah : < 1 Tahun 3 – 5 Tahun
 1 – 3 tahun > 5 Tahun

PERTANYAAN PENELITIAN

A. *Relationship Marketing* (X1)

Relationship marketing merupakan suatu hubungan jangka panjang yang dibangun oleh perusahaan dalam hal ini adalah pihak bank kepada nasabah, bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan yang ditentukan.

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Harmony (Hubungan Harmonis dengan Kosumen)</i>						
1	Karyawan bank selalu mengucapkan salam saat pertama saya melakukan transaksi					
2	Karyawan bank nampak ramah saat saya melakukan transaksi.					
<i>Acceptance (Hubungan Saling Menerima)</i>						
3	Karyawan bank selalu memberikan solusi atas masalah yang saya hadapi.					
4	Karyawan bank cepat dan tanggap terhadap penyelesaian masalah yang saya alami.					
<i>Participation Simplicity (Kemudahan Untuk Saling Berhubungan)</i>						
5	Untuk masalah yang terjadi saya bisa menanyakan kepada karyawan bank dengan cara menelpon.					

6	Untuk bisa mengetahui produk yang sesuai dengan kebutuhan saya bisa melihat melalui website resmi bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
Personal Understanding (Pemahaman Pribadi)						
7	Saya mengetahui produk yang ditawarkan oleh bank BNI Syariah kantor cabang Palembang berdasarkan syariat Islam.					
8	Saya tidak mengetahui prosedur pembukaan rekening/tabungan di bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
Personal Awareness (Kesadaran Pribadi)						
9	Saya menggunakan produk bank BNI Syariah karena keinginan diri sendiri.					
10	Saya memilih produk bank BNI Syariah karena mampu memenuhi kebutuhan saya.					
Professional Awareness (Kesadaran Profesional)						
11	Untuk layanan transfer sesama bank atau antar bank saya tetap menggunakan bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
12	Saya memilih dan tetap menggunakan produk tabungan pada bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
13	Saya memilih produk bank BNI Syariah kantor cabang Palembang supaya terhindar					

	dari riba.					
--	------------	--	--	--	--	--

B. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan usaha atau cara yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangkan harapan dari konsumen.

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
Tangibles (Bukti Fisik)						
14	Karyawan bank selalu berikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada saya.					
15	Penampilan karyawan bank selalu bersih dan rapi.					
Reliability (Keadalan)						
16	Karyawan bank selalu bersedia membantu saya dalam mengalami kendala.					
17	Karyawan bank selalu tepat dalam memberikan informasi.					
Responsiveness (Daya Tangkap)						
18	Saat terjadi kekeliruan dan kesalahan, karyawan bank selalu menindaklanjuti dengan segera.					
19	Karyawan bank tidak memproses dengan cepat atas transaksi yang saya					

	lakukan.					
Assurance (Jaminan)						
20	Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap nasabah.					
21	Saya merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
22	Karyawan bank tetap konsisten bersikap sopan.					
Emphaty (Empati)						
23	Karyawan bank selalu memahami kebutuhan nasabah.					
24	Karyawan bank memberikan pelayanan yang sama dan adil setiap nasabah.					

C. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan yang di tunjukkan oleh nasabah terhadap bank dengan mencerminkan sikap positif dan melakukan pembelian secara produk terus menerus atau konsisten.

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
Repeat Purchase (Kesetiaan dalam Pembelian Produk)						
25	Saya akan tetap menggunakan produk bank BNI Syariah kantor cabang					

	Palembang dan tidak terpengaruh terhadap penawaran produk bank lain .					
26	Saya selalu melakukan transaksi pada bank BNI Syariah kantor cabang Palembang.					
Retention (Ketahanan terhadap Pengaruh Negatif)						
27	Saya akan tetap melakukan transaksi meski banyak beredarnya citra buruk dari bank BNI Syariah kantor cabang palembang					
28	Saya tidak akan melakukan transaksi di bank BNI Syariah kantor cabang Palembang atas keluhan pelayanan yang buruk dari teman.					
Referrals (Mereferensikan Eksistensi Perusahaan Kepada Orang Lain)						
29	Saya akan merekomendasikan produk bank BNI Syariah kantor cabang Palembang kepada keluarga dan teman saya.					
30	Saya akan menceritakan pelayanan karyawan bank yang baik kepada tetangga saya.					

Lampiran 2 (Data Responden)

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
1	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
2	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
3	Perempuan	20-29	Wiraswasta/pedagang	3-5 tahun
4	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
5	Perempuan	30-39	PNS	1-3 tahun
6	Perempuan	30-39	BUMN	> 5 tahun
7	Perempuan	20-29	BUMN	1-3 tahun
8	Laki-laki	>50	Pegawai Swasta	1-3 tahun
9	Laki-laki	20-29	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
10	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
11	Laki-laki	>50	Wiraswasta/pedagang	> 5 tahun
12	Perempuan	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
13	Laki-laki	40-49	BUMN	3-5 tahun
14	Perempuan	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
15	Perempuan	20-29	BUMN	1-3 tahun
16	Laki-laki	30-39	Petani	< 1 tahun
17	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
18	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	< 1 tahun
19	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
20	Laki-laki	40-49	PNS	> 5 tahun
21	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
22	Perempuan	30-39	Wiraswasta/pedagang	3-5 tahun
23	Laki-laki	20-29	BUMN	1-3 tahun
24	Laki-laki	20-29	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
25	Perempuan	30-39	PNS	> 5 tahun
26	Laki-laki	30-39	Guru	1-3 tahun
27	Perempuan	20-29	Wiraswasta/pedagang	< 1 tahun
28	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
29	Perempuan	>50	PNS	> 5 tahun
30	Laki-laki	30-39	Petani	1-3 tahun
31	Perempuan	20-29	BUMN	1-3 tahun
32	Perempuan	>50	Pegawai Swasta	3-5 tahun
33	Laki-laki	30-39	PNS	> 5 tahun
34	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun

35	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
36	Perempuan	40-49	Wiraswasta/pedagang	> 5 tahun
37	Perempuan	20-29	BUMN	< 1 tahun
38	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
39	Laki-laki	30-39	Pegawai Swasta	1-3 tahun
40	Perempuan	30-39	BUMN	1-3 tahun
41	Perempuan	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
42	Laki-laki	30-39	BUMN	> 5 tahun
43	Laki-laki	40-49	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
44	Perempuan	>50	Wiraswasta/pedagang	> 5 tahun
45	Laki-laki	20-29	BUMN	> 5 tahun
46	Perempuan	30-39	Perawat	1-3 tahun
47	Laki-laki	20-29	PNS	< 1 tahun
48	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
49	Perempuan	20-29	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
50	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
51	Perempuan	30-39	PNS	3-5 tahun
52	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	> 5 tahun
53	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
54	Perempuan	20-29	Pegawai Swasta	1-3 tahun
55	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
56	Laki-laki	20-29	BUMN	1-3 tahun
57	Perempuan	40-49	PNS	> 5 tahun
58	Laki-laki	>50	Wiraswasta/pedagang	3-5 tahun
59	Laki-laki	20-29	Pegawai Swasta	< 1 tahun
60	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
61	Laki-laki	30-39	BUMN	3-5 tahun
62	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
63	Laki-laki	30-39	BUMN	3-5 tahun
64	Perempuan	20-29	Pegawai Swasta	1-3 tahun
65	Perempuan	40-49	Wiraswasta/pedagang	< 1 tahun
66	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
67	Laki-laki	20-29	Pegawai Swasta	1-3 tahun
68	Perempuan	30-39	Pegawai Swasta	3-5 tahun
69	Perempuan	30-39	Wiraswasta/pedagang	3-5 tahun
70	Laki-laki	20-29	BUMN	< 1 tahun
71	Perempuan	30-39	Guru	1-3 tahun
72	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
73	Perempuan	>50	Guru	> 5 tahun

74	Perempuan	30-39	BUMN	> 5 tahun
75	Laki-laki	20-29	Pegawai Swasta	1-3 tahun
76	Laki-laki	40-49	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
77	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
78	Perempuan	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
79	Laki-laki	30-39	Petani	3-5 tahun
80	Laki-laki	30-39	BUMN	1-3 tahun
81	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
82	Perempuan	20-29	Perawat	1-3 tahun
83	Laki-laki	30-39	BUMN	1-3 tahun
84	Perempuan	>50	Guru	1-3 tahun
85	Perempuan	30-39	Wiraswasta/pedagang	3-5 tahun
86	Laki-laki	20-29	Guru	1-3 tahun
87	Perempuan	20-29	PNS	3-5 tahun
88	Laki-laki	20-29	Pegawai Swasta	3-5 tahun
89	Laki-laki	>50	BUMN	1-3 tahun
90	Perempuan	30-39	BUMN	1-3 tahun
91	Perempuan	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
92	Laki-laki	30-39	Wiraswasta/pedagang	1-3 tahun
93	Laki-laki	20-29	Pegawai Swasta	1-3 tahun
94	Perempuan	20-29	BUMN	1-3 tahun
95	Laki-laki	40-49	Wiraswasta/pedagang	> 5 tahun
96	Perempuan	20-29	Mahasiswa	< 1 tahun
97	Laki-laki	30-39	Guru	3-5 tahun
98	Laki-laki	30-39	BUMN	1-3 tahun
99	Laki-laki	20-29	Mahasiswa	1-3 tahun
100	Perempuan	20-29	BUMN	3-5 tahun

Lampiran 3 (Hasil Jawaban Responden)

Hasil Jawaban Responden *Relationship Marketing* (X1)

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4.076923
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.307692
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4.461538
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4.461538
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.692308
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.769231
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.307692
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.769231
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.307692
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.076923
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3.846154
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.230769
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4.307692
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4.384615
5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4.461538
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4.307692
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.230769
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4.153846
4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4.384615
4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4.461538
3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3.923077
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.846154
4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4.384615
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4.615385
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.846154
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.923077

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4.846154
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.692308
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4.307692
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.384615
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4.923077
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4.769231
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4.538462
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4.538462
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.846154
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4.692308
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4.615385
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.923077
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.846154
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4
4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4.538462
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4.230769
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4.384615
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4.384615
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4.538462
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4.538462
4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.769231
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.769231
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.076923
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4.153846
4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4.076923

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1
4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4.230769
5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4.615385
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4.538462
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4.384615
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4.153846
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.076923
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4.307692
5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4.153846
3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4.230769
5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4.307692
4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4.384615
5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4.615385
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.846154
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4.846154
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4.692308
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4.307692
4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4.384615
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4.923077
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4.923077
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4.769231
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4.538462
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4.538462
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4.538462
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4.846154

X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4.692308
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4.615385
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.923077
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.846154

Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X2)

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2
4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.454545
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4.727273
4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4.272727
4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4.181818
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4.636364
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4.272727
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4.727273
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.454545
4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4.454545
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4.545455
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4.090909
4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4
4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4.272727
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4.454545
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4.363636
4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4.181818
5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4.181818
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4.363636
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4.090909
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4.636364
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4.090909
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4.181818
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4.363636

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2
4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4.272727
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.636364
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4.636364
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4.818182
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.909091
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4.454545
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.727273
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.545455
5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4.636364
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4.727273
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.727273
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.727273
5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.545455
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4.545455
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4.818182
5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4.636364
5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4.363636
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4.272727
5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4.090909
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4.272727
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4.545455
4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4.363636
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4.727273
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4.363636
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4.636364
4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4.272727

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2
5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4.272727
5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4.272727
4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4.181818
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4.454545
4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4.090909
4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	3	4.090909
4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4.545455
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4.181818
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4.363636
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.090909
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4.454545
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4.272727
4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3.818182
4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4.545455
5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4.272727
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.818182
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4.636364
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.727273
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4.909091
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4.818182
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4.727273
5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4.636364
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.727273
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4.727273
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4.636364
5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4.636364
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4.363636
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4.727273
5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4.636364
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4.727273

X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4.636364
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.909091
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4.818182
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4.454545
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4.727273
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4.545455
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4.818182
5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4.636364
5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4.636364

Hasil Jawaban Responden Loyalitas Nasabah (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
5	4	4	4	5	4	4.333333
5	5	5	4	3	4	4.333333
4	4	3	4	4	4	3.833333
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4.5
5	4	5	5	5	4	4.666667
5	5	5	4	5	5	4.833333
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4.5
5	4	4	4	5	5	4.5
4	4	5	5	4	4	4.333333
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3.833333
5	5	4	4	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	4	4.833333
4	5	5	4	4	5	4.5
4	4	4	5	4	4	4.166667

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4.5
4	5	5	5	3	4	4.333333
4	3	3	4	5	4	3.833333
4	5	5	4	4	4	4.333333
5	4	4	4	5	5	4.5
3	5	5	5	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	4	4	4	4	5	4.333333
5	4	4	5	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	5	4	4	4.5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	4	4	5	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	5	4	4	4.5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	4	5	5	4.666667
5	4	4	4	5	4	4.333333
5	5	5	4	3	4	4.333333
4	4	3	4	4	4	3.833333

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4.5
5	4	5	5	5	4	4.666667
5	5	5	4	5	5	4.833333
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	4.5
5	4	4	4	5	5	4.5
4	4	5	5	4	4	4.333333
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3.833333
5	5	4	4	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	4	4.833333
4	5	5	4	4	5	4.5
4	4	4	5	4	4	4.166667
4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4.5
4	5	5	5	3	4	4.333333
4	3	3	4	5	4	3.833333
4	5	5	4	4	4	4.333333
5	4	4	4	5	5	4.5
3	5	5	5	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	4	4	4	4	5	4.333333
5	4	4	5	5	5	4.666667

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	5	4	4	4.5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	4	4	5	5	5	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	5	4	4	4.5
5	5	5	5	4	4	4.666667
5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4.833333
4	5	5	4	5	5	4.666667
5	5	5	4	5	4	4.666667
4	3	4	3	3	4	3.5
5	4	5	5	4	4	4.5
4	4	5	4	5	4	4.333333

Lampiran 4 (Uji Validitas Dan Reliabilitas)

Uji Validitas Dan Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1_1	4.50	.541	100
X1_2	4.66	.476	100
X1_3	4.56	.499	100
X1_4	4.46	.576	100
X1_5	4.58	.535	100
X1_6	4.64	.523	100
X1_7	4.50	.560	100
X1_8	4.50	.503	100
X1_9	4.64	.482	100
X1_10	4.50	.595	100
X1_11	4.58	.496	100
X1_12	4.64	.523	100
X1_13	4.44	.641	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	54.70	13.384	.576	.810
X1_2	54.54	13.867	.526	.814
X1_3	54.64	14.091	.432	.821

X1_4	54.74	13.932	.395	.824
X1_5	54.62	14.218	.361	.826
X1_6	54.56	13.885	.462	.818
X1_7	54.70	13.626	.489	.816
X1_8	54.70	14.051	.440	.820
X1_9	54.56	13.683	.573	.811
X1_10	54.70	13.343	.521	.814
X1_11	54.62	14.501	.321	.828
X1_12	54.56	13.764	.496	.816
X1_13	54.76	12.952	.563	.810

Uji Validitas Dan Reliabilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2_1	4.64	.482	100
X2_2	4.53	.502	100
X2_3	4.60	.492	100
X2_4	4.58	.572	100
X2_5	4.52	.577	100
X2_6	4.45	.575	100
X2_7	4.44	.574	100
X2_8	4.53	.577	100
X2_9	4.54	.610	100
X2_10	4.48	.502	100
X2_11	4.50	.644	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	45.17	8.728	.405	.706
X2_2	45.28	8.769	.368	.710
X2_3	45.21	8.733	.392	.707
X2_4	45.23	8.724	.315	.717
X2_5	45.29	8.632	.339	.714
X2_6	45.36	8.455	.397	.705
X2_7	45.37	8.276	.457	.696
X2_8	45.28	8.325	.438	.699
X2_9	45.27	8.260	.423	.701
X2_10	45.33	9.193	.220	.728
X2_11	45.31	8.357	.361	.712

Uji Validitas Dan Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.52	.541	100
Y2	4.54	.593	100
Y3	4.59	.570	100
Y4	4.56	.519	100
Y5	4.53	.594	100
Y6	4.52	.502	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	22.74	3.932	.306	.757
Y2	22.72	3.234	.607	.673
Y3	22.67	3.415	.541	.694
Y4	22.70	3.586	.522	.701
Y5	22.73	3.573	.426	.728
Y6	22.74	3.629	.523	.702

Lampiran 5 (Uji Asumsi Klasik)

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.28858379
	Absolute	.064
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.645
Asymp. Sig. (2-tailed)		.800

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.373	.29154

a. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan,
X1_RelationshipMarketing

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.179	2	2.589	30.463	.000 ^b
	Residual	8.245	97	.085		
	Total	13.423	99			

a. Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah
b. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan, X1_RelationshipMarketing

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.527	.516		1.022	.309		
	X1_RelationshipMarketing	.364	.111	.303	3.285	.001	.742	1.348
	X2_KualitasPelayanan	.521	.118	.409	4.431	.000	.742	1.348

a. Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah

Uji Heterokedastisitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.191 ^a	.037	.017	.17920

a. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan, X1_RelationshipMarketing

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.118	2	.059	1.841	.164 ^b
Residual	3.115	97	.032		
Total	3.233	99			

a. Dependent Variable: abs_res

b. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan, X1_RelationshipMarketing

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.829	.317		2.617	.010
1 X1_RelationshipMarketing	-.068	.068	-.115	-.997	.321
X2_KualitasPelayanan	-.066	.072	-.105	-.906	.367

a. Dependent Variable: abs_res

Uji Linearitas

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_Loyalitas Nasabah	5.330	15	.355	3.688	.000
* X1_Relationship	3.510	1	3.510	36.426	.000

Marketing	Deviation from Linearity	1.820	14	.130	1.349	.197
	Within Groups	8.093	84	.096		
	Total	13.423	99			

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	(Combined)	5.249	12	.437	4.655	.000
Y_Loyalitas Nasabah	Between Linearity	4.261	1	4.261	45.350	.000
* X2_Kualitas	Groups Deviation from Linearity	.987	11	.090	.955	.493
Pelayanan	Within Groups	8.175	87	.094		
	Total	13.423	99			

Lampiran 6 (Analisis Regresi Berganda)

UJI T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.527	.516		1.022	.309
1 X1_RelationshipMarketing	.364	.111	.303	3.285	.001
X2_KualitasPelayanan	.521	.118	.409	4.431	.000

a. Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah

UJI F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.179	2	2.589	30.463	.000 ^b
Residual	8.245	97	.085		
Total	13.423	99			

a. Dependent Variable: Y_LoyalitasNasabah

b. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan, X1_RelationshipMarketing

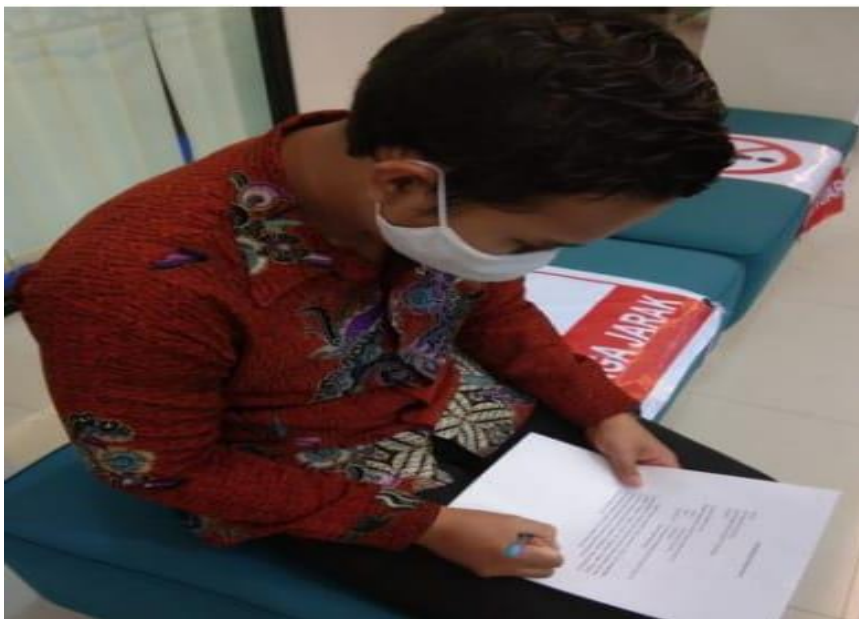
UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.621 ^a	.386	.373	.29154

a. Predictors: (Constant), X2_KualitasPelayanan, X1_RelationshipMarketing

Lampiran 7
Dokumentasi Penyebaran Kuesioner



Lampiran 7

Surat Izin Penelitian

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia
KC Palembang Sudirman
Jl. Jendral Sudirman KM.3.5
Palembang 30127
Telp. 0711 - 315999

Palembang, 03 Maret 2021

Nomor : 01/458-3/016
Lamp : -

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang
di -
Tempat

Hal : Izin Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menunjuk surat Saudara/i tersebut diatas, sehubungan dengan izin penelitian tugas akhir (TA)/ skripsi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, jurusan Perbankan Syariah berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Penelitian
1	Hasrandy Pratama	1656300096	Perbankan Syariah	Pengaruh Relationship Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah KC Palembang


dengan ini kami sampaikan bahwa izin penelitian tersebut dapat diperkenankan sepanjang tidak berkaitan dengan kerahasiaan Bank serta wajib menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman terlebih dahulu.

Sehubungan dengan adanya pandemi COVID-19 saati ini, maka untuk penelitian dapat dijalankan namun tetap mematuhi protokol kesehatan terkait COVID-19.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Palembang Sudirman


Yudi Krisnanda Putra
Branch Operations & Service Manager

Formulir C



KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.1

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,
Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Skripsi berjudul : "Pengaruh *Relationship Marketing* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palembang"

Ditulis oleh : Hasrandy Pratama

NIM : 1656300096

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diajukan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Manaqorah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wa'rah.

Palembang, 07 Mei 2021

Pembimbing Utama

Mufi Fjandi, M.Ag.
NIP.197605252007101005

Pembimbing Kedua

M. Junestrada Diem, SE, M.Si
NIDN. 2010068202

Lembar Konsultasi Pembimbing 1



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 KM. 3,5 Palembang, 30126
Telp. (0711)35276 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : HASRANDY PRATAMA
NIM : 1656300096
Judul : Pengaruh Relationship Marketing dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang Palembang
Dosen Pembimbing : MUFTI FIANDI M.Ag

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-01-23 22:07:23	Bab I	23-01-2021 catatan Bab I kalau sudah ada Sk pembimbingnya tolong di upload di aplikasi bimbingan anda ini, uraian tentang bank Syariah beberapa kali dijelaskan dalam alinea yang berbeda-beda dan ada jeda uraian yang lain coba di satukan dalam satu alinea saja dan jangan diulang2, gambarkan secara singkat fenomena bentuk relation ship oleh BNI syariah dan kualitas pelayanannya
2	2021-01-31 11:16:19	Assalamuaikum pak ini sk bimbingan dari saya. Terima kasih	31-01-2021 catatan : tolong sk pembimbingnya di kirim ke WA bp dlm bentuk file pdf, file perbaikan dari koreksiyaan blum di upload ya
3	2021-02-11 09:48:23	assalamualikum pak ini file revisi bab 1 saya. mohon bimbingannya. terima kasih	11-02-2021 catatan bab 1 : :) alinea pertama susunan kalimatnya perbaiki banyak kalimat yang rancu dan berputar2 seperti kata-kata dalam satu kalimat diulang beberapa kali. buatlah kalimat yang ringkas simpel mudah dimengerti ada subyek predikat dan obyeknya. pahami dalam penulisan alinea hal yang utama ide utama apa yang ingin dijelaskan dan kalimat penjelasannya bila sudah tersampaikan berpindah ke alinea berikutnya. 2) hlm 2 perbaiki penulisan islam I nya huruf besar 3) pada manfaat penelitian tambahkan manfaat bagi penulis sendiri dan dijadikan no 1,

4	2021-02-21 23:02:16	assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 1 saya, mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	21-02-2021 1) di alinea pertama perbaiki kalimat "sebab lahirnya perbankan syariah di Indonesia didasarkan pada kesadaran masyarakat yang beragama Islam akan riba" apa maksudnya kesadaran akan riba..coba dibuat kalimatnya yang simpel saja, 2)footnote no 1 kalimat kutipannya dimulai dari mana, mengutip buatlah kalimat mengutip seperti menurut si A atau B, 3) gambarkan secara singkat fenomenanya bentuk relationship marketing pada bank BNI syariah yang anda teliti, fenomena adanya loyalitas nasabah bisa tidak digambarkan tabel perkembangan jumlah nasabah dlm tahun ke tahun apakah ada peningkatannya jika ada peningkatan bisa digambarkan adanya loyalitas nasabah pada peningkatan tsh.
5	2021-02-28 22:35:43	assalamualaikum wr wb. pak ini file revisi BAB 1 saya insyallah sesuai dengan apa yang bapak inginkan. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	28 FEB 2021 ACC Bab I silahkan dilanjutkan bab II
6	2021-03-07 23:02:45	assalamualaikum pak ini file BAB 2 saya. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	7-003-2021 catatan bab II : tolong beri penjelasan teori berdasar teori ekonomi Islam tentang variabel2 yang menjadi penelitian kalian
7	2021-03-14 22:13:55	assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 2 saya. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	Bab II no urut footnote nanti no nyo lanjutkan dari no footnote terakhir pada bab I kalau nanti digabungkan,, sesuai dengan saran koreksi sebelumnya coba berikan penjelasan berdasarkan teori dalam ekonomi Islam tentang Kualitas pelayanan.
8	2021-03-21 22:30:34	assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 2 saya. insyallah sesuai dengan saran yang bapak berikan. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak terima kasih. wassalamualaikum wr wb	dimana permintaan bapak koreksi sebelumnya tentang teori atau konsep kualitas pelayanan berdsarkan ekonomi Islam
9	2021-03-31 15:58:03	assalamualaikum wr wb pak ini file perbaikan BAB 2 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	acc bab II silahkan dilanjutkan
10	2021-04-04 21:53:08	assalamualaikum wr wb pak. ini file BAB 3 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih pak wassalamualaikum wr wb	catatan : no foot note juga lanjutan dari no foot note terakhir pada bab II nanti lanjut kalau seluruh file sudah digabungkan, silahkan lanjut bab IV
11	2021-04-18 10:06:21	Assalamualaikum wr wb pak. Ini file BAB 4 saya. Mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. Terima kasih pak. Wassalamualaikum wr wb	catatan Bab IB : data dokumen peristiwa ada tanggal peristiwa, no dokumen dll berikan footnotenya pada setiap alinea

12	2021-04-28 08:14:46	Assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 4 saya. mohon bimbingan serta arahannya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	acc bab IV silahkan dilanjutkan
13	2021-05-07 06:10:13	Assalamualaikum wr wb pak. Ini file BAB 5 saya. mohon bimbingan serta arahannya dari bapak. terima kasih pak. wassalamualaikum wr wb	Acc silahkan daftar ujian, dan persiapkan dengan baik penguasaan materinya dan ibadah sholat malam dan mohon doa restu kedua orang tua untuk suksnya ujiannya.

2021/05/07

Lembar Konsultasi Pembimbing 2



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No. 1 Km. 3,5 Palembang, 30126
 Telp. (0711)5276 website: www.radenfatah.ac.id



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : HASRANDY PRATAMA
 NIM : 1656300096
 Judul : Pengaruh Relationship Marketing dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah kantor cabang Palembang
 Dosen Pembimbing : M. JUNESTRADA DIEM SE.

No	Tanggal	Topik	Catatan Pembimbing
1	2021-02-01 11:08:28	Bab 1	BAB 1 Perbaiki : Latar belakang diawali dari umum dulu dari ekonomi syariah secara global baru masuk ke bisnis dan ke lembaga keuangan perbankan. Fenomena lebih diperjelas kenyataan yang terjadi saat ini yang berhubungan dengan variabel penelitian. Kalau sudah menggunakan catatan kaki (foot note) jangan lagi menggunakan body note (2007 dll). Teknik penulisan diperhatikan lagi sesuaikan dengan pedoman penulisan. tanda baca dan huruf kapital maupun kata asing diperhatikan lagi. pada rumusan masalah sudah betul krn penelitian kuantitatif tetapi tidak mesti selalu huruf kapital di awal kata (bukan Judul).
2	2021-02-05 13:58:48	assalamualaikum wr wb pak ini file revisi bab 1 saya. terima kasih	BAB 1 ACC....lanjutkan dengan BAB 2 perhatikan grand teori yang berkaitan dengan variabel yg diteliti ambil dari sumber aslinya jangan dari kutipan atau skripsi, minimal jurnal terakreditasi atau buku sumber dari ahlinya.
3	2021-02-06 13:14:15	assalamualaikum wr wb. pak ini file BAB 2 saya, mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualikum wr wb	BAB 2 REVISI : Setiap awal penjelasan definisi variabel jangan langsung diawal paragraf tersebut penjelasan menurut ahli tetapi tambahkan beberapa kalimat menurut pendapat sendiri perihal variabel tersebut (jangan copy paste). Dalam teknik penulisan yang baik satu paragraf minimal terdiri dari 5 baris. Peletakan Nomor tabel dan judul tabel harus simetris dengan besarnya tabel, harus di tengah. Perhatikan tabel yang pendek/kecil jangan sampai terbagi menjadi 2 halaman usahan dalam satu halaman kecuali yg panjang boleh lebih dari 2 halaman. Grand teori sudah bagus dan sumbernya juga dari ahlinya langsung (buka/jurnal) jangan mengutip dari orang yg mengutipnya lagi . penjelasan indikator lebih diperjelas jangan terlalu singkat.

4	2021-02-10 15:56:35	assalamualaikum wr wb. pak ini file perbaikan BAB 2 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	BAB 2 perbaiki sedikit terkait teknik penulisan, dibaca lagi masih banyak yg typo, kemudian yang definisi setiap variabel jangan ada lagi yang langsung ".....adalah....." harus diawali dengan bahasa sendiri menurut penulis seperti "...merupakan suatu / dapat dikatakan.../ dan bahasa yang bukan menuju ke arti secara langsung.
5	2021-02-11 13:34:30	assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 2 saya. Mohon bimbingannya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	BAB 2 ACC....lanjutkan BAB 3 dan siapkan kuesioner berdasarkan indikator dan setiap indikator minimal 2 pernyataan
6	2021-02-19 10:48:37	assalamualaikum wr wb pak. ini file BAB 3 saya mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	BAB 3 perbaiki : Pada populasi jangan ada kata "seluruh nasabah" cukup "nasabah" saja. kemudian buat tambahan tabel populasinya itu nasabah bank yg berjumlah 15.300 nasabah itu merupakan nasabah apa ? pembiayaan atau pendanaan (funding) bikin rinciannya di tabel dan dijelaskan per tanggal brp jumlah N nasabah itu krn tiap hari bertambah nasabah di bank. Masih banyak terdapat penulisan kata asing yg tidak dimiringkan dan juga yg typo dicek lagi.
7	2021-02-25 21:08:18	assalamualaikum pak ini file perbaikan BAB 3 saya. untuk jumlah nasabah kemaren ada kesalahan pak itu pada tahun 2020. dan sudah saya perbaiki. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak terima kasih	BAB 3 Perbaiki : Pada tabel populasi yang menerangkan jumlah nasabah baik pembiayaan dan pendanaan tidak perlu ada kolom januari 2021...langsung saja ditulis pada judul tabelnya jumlah nasabah.....periode Januari 2021. Perhatikan teknik penulisan harus konsisten judul tabel pakai huruf kapital semua di awal kata atau hanya kata diawalnya ? ingat kembali kata sambung seperti tapi, karena, dan, jadi, bahwa dll tidak boleh di awal kalimat (setelah titik). perhatikan lagi tanda baca dan juga font yang digunakan krn masih banyak yg berbeda beda tidak sama. Mana contoh kuesionernya disiapkan ! setiap pernyataan pada variabel penelitian harus memenuhi indikator penelitian dan minimal setiap indikator 2 pernyataan.
8	2021-03-01 13:48:17	assalamualaikum wr wb pak. ini file revisi BAB III dan koesioner penelitian saya. insyallah sesuai dengan yang bapak minta. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	BAB 3 ACC....Kuesioner ACC tetapi perlu diuji coba dulu 10 % dari total sampel yang ditentukan, untuk membuktikan apakah pernyataan2 dalam kuesioner Valid atau tidak ! hasilnya Infokan ke saya kemudian baru bisa lanjut BAB 4.
9	2021-03-05 14:30:22	assalamualaikum wr wb pak. ini file hasil uji coba 10% dari total sampel saya. mohon bimbingan dan arahnya dari bapak. terima kasih. wassalamualaikum wr wb	Ganti pernyataan X1 12 dan ditambahkan satu pernyataan di dalam kuesionernya, yang lain baik dan bisa dilanjutkan. Lanjut untuk sebar kuesioner dan uji data/analisis data. Lanjutkan ke BAB 4

10	2021-04-08 21:59:20	assalamualaikum wr wb pak. ini file BAB 4 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih pak. wassalamualaikum wr wb	BAB 4 perbaiki : Setiap penjelasan tabel tidak perlu dicantumkan "tabel di atas" dikarenakan kadang tabelnya ada di halaman sebelah. di setiap penjelasan uji T ditambahkan sisa persentase dari analisis uji T merupakan faktor lain selain dari variabel yg diuji.
11	2021-04-13 08:55:37	assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 4 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih wassalamualaikum wr wb	BAB 4 dibenarkan sedikit, redaksi penulisannya jangan ada kata "kesimpulan" pada penjelasan analisis variabel penelitian, karena kesimpulan hanya ada di BAB 5. Lanjutkan BAB 5 kesimpulan dan saran
12	2021-04-15 12:01:41	Assalamualaikum wr wb pak. ini file BAB 5 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih pak. wassalamualaikum wr wb	BAB 5 perbaiki : Setiap kesimpulan dibuat harus menerangkan apakah hasil dari penelitian tersebut sesuai / terbukti dari hipotesis penulisnya dan Saran harus menyesuaikan dengan variabel/rumusan masalah penelitian (ada 3 rumusan masalah tandanya sarannya berdasarkan rumusan masalah tersebut)
13	2021-04-17 07:05:50	Assalamualaikum wr wb pak. ini file perbaikan BAB 5 saya. mohon bimbingan serta arahnya dari bapak. terima kasih. wassalamualaikum wr wb	BAB 5 ACC..... Siap untuk daftar ujian... Good Luck,...

2021/05/07

Daftar Riwayat Hidup



Data Pribadi

Nama : Hasrandy Pratama
Tempat Tanggal Lahir : Tanjung Atap, 13 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat Tempat Tinggal : Jalan Pesantren Dusun II Desa Tanjung Atap Barat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan
Status : Mahasiswa
No. Telp : 0895-6368-59346

Data Orang Tua

Ayah : M. Hasan
Ibu : Rahmi
Alamat Tempat Tinggal : Jalan Pesantren Dusun II Desa Tanjung Atap Barat Kecamatan Tanjung Batu Kabupaten Ogan Ilir, Sumatera Selatan

Pendidikan

SD N 02 Tanjung Batu
MDA Nurul Yaqin Tanjung Atap
MTS Nurul Yaqin Tanjung Batu
SMA 01 Tanjung Batu
S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang