



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Agung Tukasiban
Nim : 1730601003
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang
Pembimbing II : Lemiyana, SE., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Direkomendasikan	Paraf
1.	14 - 2 - 2020	ACC proposal	
2	20 - 2 - 2020	Bab I - Perone jala. - Ppntn / sbrn jaban - lbrat catit "	
3	24 - 2 - 2020	Bab I - Rari perone - Tambah perone vardi - Mapent palh	
4.	28 - 2 - 2020	Rari bab 5. laynt bab 7.	
5	9 - 3 - 2020	Bab 2 - Rari teori - lrbnca idin - Pmbnta tsh - Hgntu	
6.	12 - 3 - 2020	Pugaba Bab 2 laynt bab 3	



LEMBAR KONSULTASI

Nama : Agung Tukasiban
Nim : 1730601003
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang
Pembimbing II : Lemiyana, SE., M.Si

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Direkomendasikan	Paraf
7.	19 - 2 - 2020	- Perhatikan penelitian terdahulu Persamaan dan perbedaan diteliti dari metode penelitiannya - bob 3 rumus yg dipakai, definisi Operasional, variabel bebas ada - buat tabel definisi operasional	
8.	7 - 4 - 2020	- Acc bob 2 - Bob 3 Revisi tabel definisi operasional terdiri dari : (variabel, indikator, Sub indikator, skala	
9.	8 - 4 - 2020	- Revisi tabel, hapus kata meliputi pada tabel definisi operasional variabel - Acc revisi bob 3 - lanjut kuisioner	
10.	17 - 4 - 2020	kuisioner : tolong diperbaiki pengisian pangkatannya	
11	20 - 4 - 2020	Acc kuisioner lanjut Pb 1 setelah acc lanjut bob 4-5	
12	26 - 5 - 2020	revisi bob 5, cukup hasilnya saja tidak perlu ada angka, lampirkan Full bab	
13	30 - 5 - 2020	Acc TA, siap diuji, lanjut ke Pb 1	



PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5
Telp. (0711), Fax. (0711) 354668, Website <http://radenfatah.ac.id>

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Agung Tukasiban
Nim : 1730601003
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bank BNI Syariah KC KM12 Palembang
Pembimbing 1 : DR. Rinol Sumantri, M.El

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Direkomendasikan	Paraf
1.	21 - 4 - 2020	- Acc Revisi bob 1 , tambahkan tujuan dan Rumusan masalah untuk uji F - Acc bob 2 dan 3 lanjut bob 4 dan 5	
2	30 - 5 - 2020	- Acc bob 4 dan 5 siap diuji	

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Responden

Di tempat

Assalamu'alaikm wr.wb

Dengan hormat kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agung Tukasiban

Nim : 1730601003

Jur/Fak/Univ : D3 Perbankan Syariah/ Ekonomi dan
Bisnis Islam/ UIN Raden Fatah.

Bersama ini, kami mengucapkan terimaa kasih atas berkenanya Bapak/Ibu untuk meluangkan waktunya mengisi kuesioner penelitian ini. Kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam penelitian kami yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BNI Syariah Kc KM12 Palembang”**. Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya. Sesuai dengan etika penelitian, jawaban

Bapak/Ibu akan kami jaga kerahasiannya. Atas Partisipasi

Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Agung Tukasiban

Petunjuk Pengisian

***Nasabah = Anda**

Isilah pernyataan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Nama Responden:.....

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

2. Usia

<20 tahun

31-40 tahun

21-30 tahun

>40 tahun

3. Pendidikan Terakhir

SMA

Sarjana

Diploma

Lain-Lain

4. Lama kerja

< 2 tahun

> 2 tahun

Berilah tanda centang (√) di bawah ini pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:

1. Sangat Setuju (SS) = Skor 5
2. Setuju (S) = Skor 4
3. Netral (N) = Skor 3
4. Tidak Setuju (TS) = Skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

VARIABEL X ₁ KEPUASAN						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Komunikasi						
1.	Perusahaan Menyampaikan informasi kepada para nasabah dalam bahasa yang mudah mereka pahami					
2.	Perusahaan Selalu mendengarkan saran dan keluhan nasabah					

Kepercayaan						
3.	Perusahaan selalu mengutamakan kejujuran dalam menyampaikan informasi					
4.	Perusahaan selalu mengutamakan kerahasiaan data nasabahnya					
Keamanan						
5.	Perusahaan Selalu berusaha membuat nasabahnya bebas dari bahaya dari luar					
6.	Perusahaan Berusaha membuat nasabahnya bebas dari resiko kehilangan					
Memahami Pelanggan						
7.	Perusahaan Berupaya memahami nasabah dan kebutuhan spesifik mereka,					
8.	Perusahaan Memberikan perhatian individual terhadap seluruh nasabah					
Bukti Fisik						
9.	Perusahaan memiliki fasilitas fisik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah					
10.	Perusahaan Memiliki bahan-bahan komunikasi perusahaan yang lengkap					
Konsistensi Kerja						
11.	Perusahaan mampu menyampaikan layanan benar sejak awal (<i>right the first time</i>)					

12.	Perusahaan selalu berusaha memenuhi janjinya secara akurat dan handal					
Daya Tanggap						
13.	Kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para nasabah dengan segera					
14.	Kesedian para karyawan untuk membantu menjawab seluruh pertanyaan dari nasabah					
Kemampuan						
15.	Seluruh karyawan memiliki penguasaan keterampilan yang baik					
16.	Seluruh karyawan memiliki pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan nasabah					
Akses						
17.	Perusahaan selalu memberikan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui					
18.	Kemudahan kontak./ akses dari perusahaan terhadap nasabahnya					
Kesopanan						
19.	Keramahan para karyawan terhadap nasabahnya (seperti <i>receptionis</i> , operator telepon,					

	bell person, teller bank, dll).					
20.	Karyawan Memberikan respek positif terhadap seluruh nasabah					

VARIABEL X₂ KEPERCAYAAN						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<i>Credibility</i>						
21.	Perusahaan memiliki keahlian untuk menghasilkan efektivitas yang tinggi					
22.	Perusahaan mampu membuat besarnya kepercayaan kemitraan nasabah terhadap perbankan					
<i>Benevolence</i>						
23.	Perusahaan memberikan kepercayaan kemitraan, yang memiliki tujuan jangka panjang					
24.	Perusahaan memberikan motivasi yang menjadi kelebihan untuk perusahaannya , yaitu kondisi agar komitmen nasabahnya terbentuk.					

VARIABEL Y LOYALITAS NASABAH

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Melakukan pembelian ulang secara teratur						
25.	Nasabah telah memiliki keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih.					
26.	Tingkat kepuasan terhadap perusahaan akan mempengaruhi nasabah untuk menggunakan produknya kembali.					
Membeli antar lini produk dan jasa						
27.	Nasabah memiliki keinginan untuk membeli lebih dari produk dan jasa yang telah ditawarkan oleh perusahaan.					
28.	Nasabah yang sudah percaya pada perusahaan dalam suatu urusan maka akan percaya juga untuk urusan lain.					
Mereferensikan kepada orang lain						
29.	Nasabah yang loyal dengan sukarela merekomendasikan perusahaan kepada teman-teman dan rekannya.					
Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing						
30..	Nasabah tidak mudah terpengaruh oleh tarikan persaingan perusahaan sejenis lainnya.					

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X
----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	---

1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
3	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3
6	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5
7	5	4	4	5	2	3	3	2	3	4	3	4	5
8	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5
9	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3
10	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
11	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4
12	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2
13	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
15	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
16	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
17	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
18	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
19	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
21	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
24	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4

25	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3
26	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
27	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
28	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
29	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
30	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3
31	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5
32	5	4	4	5	2	3	3	2	3	4	3	4	5
33	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4
34	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
35	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4
36	4	4	2	4	3	4	3	2	5	5	4	3	5
37	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2
38	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
40	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
42	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
43	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
44	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
45	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4

49	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
50	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3
51	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5
52	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
53	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
54	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
55	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3
56	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5
57	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5
58	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
59	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
60	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4
63	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	5	4	5
65	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
66	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
67	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3
68	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
69	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
70	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
71	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
72	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5

73	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
74	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
75	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3
76	3	2	4	2	4	4	3	3	4	5	3	5	5
77	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4
78	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5
80	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5
81	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
82	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3
83	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
84	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
85	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
86	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3
87	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
89	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
90	3	4	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3
91	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
92	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4
93	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
94	5	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4
95	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3
96	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5

97	5	4	4	5	2	3	3	2	3	4	3	4	5
98	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
99	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4
100	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3

N O	X 2. 1	X 2. 2	X 2. 3	X 2. 4	TO TA L.X 2	Y 1. 1	Y 1. 2	Y 1. 3	Y 1. 4	Y 1. 5	Y 1. 6	TO TA L. Y
1	5	5	4	4	18	5	5	4	5	4	5	28
2	4	5	4	4	17	3	5	4	5	5	3	25
3	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	4	22
4	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	4	22
5	3	3	3	3	12	3	5	4	4	4	3	23
6	5	4	5	3	17	4	5	5	4	4	5	27
7	3	4	3	2	12	4	5	4	4	2	1	20
8	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
9	3	3	3	4	13	4	4	3	3	4	3	21
10	3	3	3	2	11	5	5	5	5	5	5	30
11	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
12	4	3	4	3	14	3	5	4	4	5	5	26
13	5	5	5	5	20	3	5	3	3	4	4	22
14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	20	3	5	3	5	5	5	26

16	5	4	4	5	18	4	5	3	3	4	4	23
17	5	2	5	5	17	5	5	3	3	3	3	22
18	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	5	29
19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
20	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	3	22
21	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
24	4	4	5	5	18	4	4	4	3	4	4	23
25	3	5	5	5	18	4	5	3	3	3	5	23
26	4	3	3	3	13	5	5	5	5	4	5	29
27	4	5	4	4	17	3	5	4	5	5	3	25
28	3	3	3	3	12	3	5	4	3	3	4	22
29	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	4	22
30	3	3	3	3	12	3	5	4	4	4	3	23
31	5	4	5	3	17	4	5	5	4	4	5	27
32	3	4	3	2	12	4	5	4	4	2	1	20
33	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	5	28
34	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	5	25
35	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	24
36	3	2	2	3	10	5	5	4	4	4	4	26
37	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	4	21
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
39	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30

40	5	5	5	5	20	3	3	4	3	4	3	20
41	5	4	4	5	18	4	5	3	3	4	3	22
42	5	2	5	5	17	5	5	5	5	5	5	30
43	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
45	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	3	22
46	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
47	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
49	4	4	5	5	18	4	4	4	3	4	4	23
50	3	5	5	5	18	4	5	3	3	3	5	23
51	2	2	2	2	8	5	5	5	5	4	5	29
52	4	5	4	4	17	3	5	4	5	5	3	25
53	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	4	22
54	4	4	4	4	16	3	5	4	3	3	4	22
55	3	3	3	3	12	3	5	4	4	4	3	23
56	5	4	5	3	17	4	5	5	4	4	5	27
57	3	4	3	2	12	4	5	4	4	2	1	20
58	5	5	5	5	20	4	5	4	5	5	5	28
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
61	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	26
62	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	4	21
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30

64	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
65	5	5	5	5	20	3	5	3	5	5	5	26
66	5	4	4	5	18	4	5	3	3	4	3	22
67	5	2	5	5	17	2	3	3	3	5	5	21
68	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
70	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	3	22
71	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
72	5	5	4	3	17	5	5	5	5	5	5	30
73	4	4	3	3	14	5	5	5	5	5	5	30
74	4	4	5	5	18	4	4	4	3	4	4	23
75	3	5	5	5	18	4	5	3	3	3	5	23
76	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	26
77	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	4	21
78	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
79	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
80	5	5	5	5	20	3	5	3	5	5	5	26
81	5	4	4	5	18	4	5	3	3	4	3	22
82	5	2	5	5	17	5	5	5	5	5	5	30
83	5	5	5	5	20	4	5	4	5	4	4	26
84	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
85	3	3	3	4	13	4	3	4	4	4	3	22
86	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30

