

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. 1. Daftar Riwayat Hidup

#### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Intan Nursaadah
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Program Studi	Hukum Ekonomi Syari'ah
4	NIM	10010216144
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Bandung, 23 Oktober 1998
6	Alamat E-mail	Intannursaadah9d@gmail.com
7	Nomor Telepon/HP	081224660918

#### B. Kegiatan Kemahasiswaan Yang Sedang/Pernah Diikuti

No.	Jenis Kegiatan	Status Dalam Kegiatan	Waktu Dan Tempat
1	Sosialisasi Pengelolaan Utang Pemerintah Kebijakan dan Fungsi Pembiayaan APBN	Peserta	Bandung, 19 September 2019, Badan Keuangan Negara
2	Pelatihan Penulisan Karya Tulis Ilmiah (AI) dan Gagasan Tertulis (GT)	Peserta	Bandung, 22 November 2017, Kampus UNISBA
3	Pelatihan Leadership pada Mahasiswa (PLPM)	Peserta	Bandung, 26 Januari 2018, SECAPA AD

#### C. Penghargaan yang Pernah Diterima

No.	Jenis Penghargaan	Pihak Pemberi Penghargaan	Tahun
1	Peserta Pendidikan Politik Bagi Pemilih Pemula Tingkat Kabupaten Bandung	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Bandung	2015
2	Mahasiswa Berprestasi Tahun Akademik 2017/2018 Dalam Rangka Milad UNISBA yang ke-60	UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG	2018
3	Penulis Karya Ilmiah Terbaik Tingkat Nasional versi Dikti (PKM-AI)	NASIONAL	2018

## Lampiran 1. 2 Surat Keputusan (SK)

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
♦ Ahwal Al-Syakhsyah (Hukum Keluarga Islam)  
♦ Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Jl. Transisi No 24 - 26 Tlp. (022) 4203308 (Hunting) Ext. 7105 Fax. (022) 4263895 Bandung 40116

**SURAT KEPUTUSAN**  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG  
Nomor : 053/SK Dek/FS/III/2020  
Tentang  
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI PROGRAM STRATA SATU (S1)  
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)  
FAKULTAS SYARIAH

*Bismillahirrahmaanirrahim*  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

**Membang** : a. Bahwa setiap mahasiswa memerlukan bimbingan yang sebaik-baiknya dalam penyusunan Skripsi.  
b. Bahwa M. Andri Ibrahim, S.T., M.E.Sy. dan Intan Manggala W, S.E., M.M. dipandang telah memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Skripsi dan karenanya perlu diatur dalam Surat Keputusan.

**Mengingat** : 1. Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 220 Tahun 1988;  
2. Keputusan Dirjen Bimarga Islam Nomor : 05/F/1989;  
3. Peraturan Rumah Tangga Pasal 21 dan 22  
4. SK Rektor Unisba No.026/G.06/SK/REK/II/2020 tgl 13 Februari 2020/19 Jumadil Akhir 1441 H tentang Perpanjangan Saudara M. Roji Iskandar, Drs., MH sebagai Dekan Fak. Syariah Universitas Islam Bandung, Masa Bakti 2017-2020

**Membaca** : Surat INTAN NURSAADAH Mahasiswa Fakultas Syariah 02 Maret 2020 tentang Permohonan Pengangkatan Pembimbing Skripsi Program Strata Satu (S1) pada Jurusan/Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah).

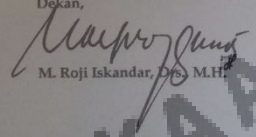
**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**Pertama** : Terhitung mulai tanggal 03 Maret 2020 mengangkat :  
1. M. Andri Ibrahim, S.T., M.E.Sy.  
2. Intan Manggala W, S.E., M.M.  
Sebagai Pembimbing Skripsi;  
N a m a : INTAN NURSAADAH  
N P M : 10010216144  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI SYARIAH KCP RANCAEKEK)

**Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku selama satu semester (6 bulan) sejak ditetapkan.

**Ketiga** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bandung  
Pada tanggal : 03 Maret 2020  
Dekan,  
  
M. Roji Iskandar, Drs., M.H.

**Tembusan** :  
1. Yth. Rektor Unisba;  
2. Yth. Dosen Pembimbing;  
3. Yang bersangkutan.

## Lampiran 1. 3 Absen Bimbingan Pembimbing 1

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**  
**FAKULTAS SYARI'AH**

1. Hukum Keluarga (Ahwal al-Syakhsyahiyah)  
2. Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'amalah)  
J. Ronggagading No 8. Tlp (022) 4203368 Ext. 120 Bandung 40116

IAS-ANE  
KAN


**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**



JURUSAN/PROGRAM STUDI MUAMALAH/HUKUM EKONOMI SYARI'AH (HES)

NAMA MAHASISWA : Intan Nurcahita  
NPM : 0010216199  
JUDUL SKRIPSI : SURVEY KEPuasan NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
: DAN SIKAP NASABAH BANK BRI SYARI'AH  
: (Sudi Kesus Bank BRI Syariah Korp Rancocer)

PEMBIMBING I : M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.  
PEMBIMBING II : Intan Norygan, W.S.E., M.ST.

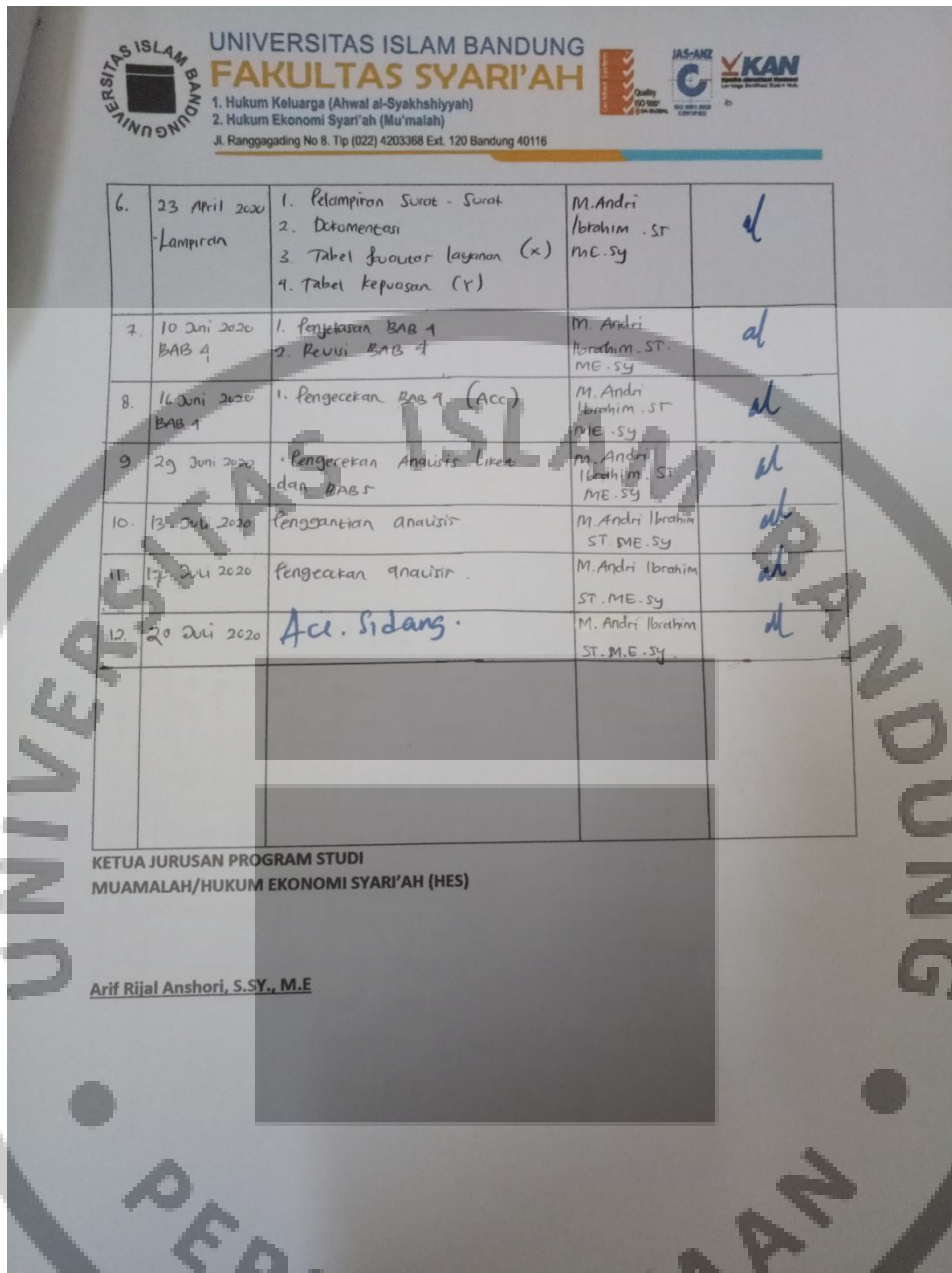
NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI BIMBINGAN	NAMA PEMBIMBING	PARAF PEMBIMBING
1.	15 Maret 2020 BAB 1	1. Pembubuhan Latar belakang 2. Pengancian Jata di Latar belakang 3. Tambahkan Referensi	M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.	
2.	20 Maret 2020 BAB 1 dan BAB 2.	1. Perubahan Jumlah di Rumusan Masalah 2. Membuat Peta Literature 3. Penambahan Prolog di State of the art 4. Pengampian Informasi dari Peneliti Sebelumnya.	M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.	
3.	30 Maret 2020 BAB II	1. Tidak ada temuan Perubahan di BAB 2	M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.	
4.	7 April 2020	1. Acc BAB 2 2. Revisi BAB 3 3. Pengarahan bikin fuesioner	M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.	
5.	18 April 2020	1. Bimbingan dalam fuesioner 2. Perubahan fuesioner 3. Penambahan Lampiran dalam fuesioner	M. Andri Ibrahim, ST, M.E.Sy.	


**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**  
**FAKULTAS SYARI'AH**  
 1. Hukum Keluarga (Ahwal al-Syakhshiyah)  
 2. Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)  
 Jl. Ranggagading No 8. Tlp. (022) 4203388 Ext. 120 Bandung 40116

6.	23 April 2020 Lampiran	1. Pelampiran Surat - Surat 2. Dokumentasi 3. Tabel kualitas layanan (x) 4. Tabel kepuasan (y)	M. Andri Ibrahim .ST M.E.Sy	al
7.	10 Juni 2020 BAB 4	1. Penjelasan BAB 4 2. Revisi BAB 4	M. Andri Ibrahim .ST M.E.Sy	al
8.	16 Juni 2020 BAB 4	1. Pengecekan BAB 4 (Acc)	M. Andri Ibrahim .ST M.E.Sy	al
9.	29 Juni 2020	Pengecekan Analisis Likert dan BAB 5	M. Andri Ibrahim .ST M.E.Sy	al
10.	13 Juli 2020	Penggantian analisis	M. Andri Ibrahim ST. M.E. Sy	al
11.	17 Juli 2020	Pengecekan analisis	M. Andri Ibrahim ST. M.E. Sy	al
12.	20 Juli 2020	Ace. Sidang.	M. Andri Ibrahim ST. M.E. Sy	al

**KETUA JURUSAN PROGRAM STUDI**  
**MUAMALAH/HUKUM EKONOMI SYARI'AH (HES)**  
  
**Arif Rijal Anshori, S.SY., M.E**



## Lampiran 1. 4 Absen Bimbingan Pembimbing 2

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**  
**FAKULTAS SYARIAH**

1. Hukum Keluarga (Ahwal al-Syakhshiyah)  
2. Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)  
Jl. Ronggagading No 8. Tlp. (022) 4203368 Ext. 120 Bandung 40116

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**JURUSAN/PROGRAM STUDI MUAMALAH/HUKUM EKONOMI SYARIAH (HES)**

NAMA MAHASISWA : Intan. Nussaada  
NPM : 10010216199  
JUDUL SKRIPSI : SURVEY KEPuasan NASABAH TERHADAP PELAYANAN  
DAN SARANA PRASARANA BANK BRI SYARIAH  
(Studi Kasus Bank BRI Syariah Kcp. Zincocek)

PEMBIMBING I : M. Andri Bachdim. ST. M.E.Sy.  
PEMBIMBING II : Intan. Manggala. w. S.E., M.M

NO	TANGGAL BIMBINGAN	MATERI BIMBINGAN	NAMA PEMBIMBING	PARAF PEMBIMBING
1.	29 Maret 2020 BAB 1	1. Pengantar Jata di Latar belakang 2. Penjelasan Latar belakang	Intan Manggala. w S.E., M.M	
2.	2 April 2020 BAB 1	Pengulangan Revisi Latar belakang	Intan Manggala. w S.E., M.M	
3.	10 April 2020 BAB 1	Acc BAB 1	Intan Manggala. w S.E., M.M	
4.	17 April 2020 BAB 2	1. Revisi BAB 2 2. Revisi Kuesioner	Intan Manggala. w S.E., M.M	
5.	27 April 2020 BAB 2	Acc BAB 2	Intan Manggala. w S.E., M.M	
6.	5. Mei 2020 BAB 2	1. Revisi BAB 3 2. Penjelasan metode	Intan Manggala. w S.E., M.M	
7.	12 Mei 2020	1. Penambahan teori 2. Revisi BAB 3	Intan Manggala. w S.E., M.M	
8.	21 Mei 2020	1. Revisi BAB 3 2. Pematangan di teori 3. Acc. BAB 3.	Intan Manggala. w S.E., M.M	

**UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG**  
**FAKULTAS SYARI'AH**

1. Hukum Keluarga (Ahwal al-Syakshiyah)  
2. Hukum Ekonomi Syari'ah (Mu'malah)  
Jl. Ranggagading No 8. Tlp (022) 4203368 Ext. 120 Bandung 40116

9.	10 Juni 2020 BAB 4.	1. Penjelasan BAB 4 2. Penambahan metode dan penggantian kata.	Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ
10.	16 Juni 2020 BAB 4.	1. Revisi BAB 4 (TOTAL) 2. Penggantian metode	Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ
11.	24 Juni 2020 BAB 4.	1. Ace BAB 4 2. Tidak ada Revisi	Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ
12.	8 Juli 2020 BAB 5.	1. Penjelasan BAB 5 2. Penambahan kata di kesimpulan	Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ
13.	17 Juli 2020 BAB 5.	1. Pengecekan full SKMPSI	Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ
14.	Juli 2020		Intan Manggala S.E.M.M.	Ⓢ

**KETUA JURUSAN PROGRAM STUDI  
MUAMALAH/HUKUM EKONOMI SYARI'AH (HES)**

**Arif Rijal Anshori, S.SY., M.E**

## Lampiran 1. 5 Kuesioner

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP RANCAEKEK**

## A. Karakteristik Reponden

Petunjuk : Berikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai

1. Nama :
2. Usia :
  - a. Dibawah 20 tahun
  - b. 20-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
  - e. 50 tahun keatas
3. Jenis Kelamin (L/P)
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
4. Agama
  - a. Islam
  - b. Kristen
  - c. Budha
  - d. Hindu
  - e. Lain-lain...(\*sebutkan)
5. Pekerjaan
  - a. Pegawai Negeri Sipil
  - b. Pegawai Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Pelajar/Mahasiswa
  - e. Lain-lain...(\*sebutkan)
6. Pendidikan Terakhir
  - a. SMA/SMK
  - b. Diploma
  - c. S1
  - d. S2
  - e. Lain-lain...(\*sebutkan)

## B. Petunjuk pengisian

- a. Pengisian ini dilakukan dengan memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap sesuai dengan 5(lima) alternatif jawaban yang dapat anda pilih yaitu
  1. STS : Sangat Tidak Sesuai
  2. TS : Tidak Sesuai
  3. S : Sesuai
  4. SS : Sangat Sesuai
- b. Setiap pertanyaan hanya memiliki satu alternatif jawaban.
- c. Setelah mengisi jawaban, mohon periksa kembali agar tidak terjadi pengisian jawaban yang terlewat.

Kualitas Layanan (X)					
No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
1	1. Ruang tunggu di Bank BRI Syariah KCP Rancaekek bersih dan nyaman				
	2. Bank BRI Syariah KCP Rancaekek menyediakan tempat parkir yang luas dan aman				
<b>2 Responsiveness (Daya Tangkap)</b>					
3	3. Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyum dan sapa				
	4. Melayani nasabah dengan tepat waktu				
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
3	5. Sistem keamanan bank sangat baik				
	6. Memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti				
<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
4	7. Tepat dalam memberikan informasi				
	8. Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah				
<b>Emphaty (Empati)</b>					
5	9. Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah				
	10. pegawai mengucapkan salam dan terimakasih diakhir layanan				



Kepuasan Nasabah (Y)					
No	Pernyataan	Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	<b>Kepuasan Pelanggan Keseluruhan</b> <i>(Overall Customer Service)</i>				
	11	Pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Rancaekek sangat baik dan memuaskan			
2	<b>Dimensi Kepuasan Pelanggan</b>				
	12	Saya sangat senang dengan para pegawai bank karena sangat ramah dan cepat dalam melayani nasabah			
3	<b>Konfirmasi Harapan</b> <i>(confirmation Of expectation)</i>				
	13	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan			
4	<b>Niat Beli Ulang</b> <i>(Repurchase intention)</i>				
	14	Fasilitas yang ada di Bank sangat lengkap sehingga nasabah akan menggunakan jasa bank kembali			
5	<b>Kesediaan Untuk Merekomendasi</b> <i>(Willingness to Recommend)</i>				
	15	Kondisi lingkungan fisik yang menunjang akan membuat kita berada untuk merekomendasikan pada orang lain.			
6	<b>Ketidakpuasan Pelanggan</b> <i>(Customer Dissatisfaction)</i>				
	16	Dari keseluruhan transaksi apakah nasabah merasa puas dengan pelayanan perusahaan			

Lampiran 1.6 Dokumentasi

