

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

Departemen Agama RI. 2015. *Al-Qur'an per Kata Warna* Bandung: Cordoba.

Sumber Referensi Buku

Agustinus sri Wahyudi, *Manajemen Strategik* (Jakarta Barat : Binarupa aksara, 1996).

David Fred. 2013. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta : Salemba Empat.

Etta mamang Sangatji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Peneliti*, Yogyakarta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik* Jakarta: Rajawali Pers.

Hunger David dan Wheelen Thomas. 2003. *Manajemen Strategi*, Yogyakarta; andi.

Hasibun Malayu. 2007 *Manajemen: dasar, pengertian dan masalah*, (Cet. 6; Jakarta: Bumi Aksara).

Ismail. 2011. *Perbankan Syariah* jakarta: Kencana.

Kasmir. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2009. *Pemasaran Bank* Jakarta: Prenada Media. cet.I.

Mamang Sangadji Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan jurnal Penelitian*, Yogyakarta:Andi.

Muhammad. 2005. *Manajaemen Bank Syariah*, edisi revisi Yogyakarta: UPP AMP YKPM, 2005.

Muhamad. 2015. *Manajemen Dana Bank Syariah* Jakarta: Rajawali Pers.

Muljono Djoko. 2012. *buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*, Yogyakarta: Andi.

Kotler Philip dan Amstrong Gary, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Salemba Empat.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*,

Pramudita Dewi Risna. 2015. "*Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Hambatan Pindah Terhadap Loyalitas Nasabah BPR Bank Bantul*" Skripsi Sarjana, Yogyakarta: UniversitasNagri Yogyakarta.

Prastowo Andi. 2016 *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif rancangan penelitian*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Stephen P. Robbins dan Marry Coulter. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Jilit 1, PT. Gelora Aksara Pratama.

Sanusi Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta:salemba Empat.

- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Amir Taufiq. 2011 *Manajemen Strategik: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers.), h. 192
- Tjiprono Fandy. 2005. *prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta:Andi.
- Thomas Wheelen & David Hunger. 2011. *Manajemen Strategis*, Jakarta: Andi,cet.I.
- Taufiq Amir, *Manajemen Strategik*, h. 206
- Umar Husain. 2013. *Desain Penelitian manajemen Strategik*, Jakarta: Rajawali Pers.
- WibisonoDermawan. 2006. *Manajemen Kinerja, Konsep, Desain dan teknik Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Yusuf Burhanuddin, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada), h. 210.

### **Referensi Skripsi**

- Firmansyah. 2018. "*Faktoe yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*". Skripsi Sarjana; jurusan Akuntansi, UIN Jakarta.
- Hapsari Riska. 2015. "*Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Unggaran*" Skripsi Sarjana; IAIN Salatiga.
- Herlin Arif Wan. 2016 "*strategi Komunikasi Pemasaran dan Loyalitas Nasabah(Studi korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Semut Cabang Pembantu Setia Budi Medan )*",(Skripsi Sarjana;Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Utara.
- Harma, "*Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Polewali (Analisis Manajemen Syariah)*", Skripsi Sarjana Syariah dan Ekonomi: Parepare.
- Krismanto Adi. 2018. "*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Cabang Semarang Pattimura*". Tesis Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

### **Referensi Internet**

- BRI. "*PT.Bank Rakyat Indonesia Tbk,*" Situs Resmi BRI.[Http://bri.co.id/home](http://bri.co.id/home) 03September 2019.
- Manajemen strategis.* (<https://manajemen.strategis.wordpress.com>). 30 agustus 2019.

<http://semuapengertian31.blogspot.com/2016/04/pengertian-loyalitas-pelanggan-menurut.html?m=1>.

<https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/>. 20 februari 2020.

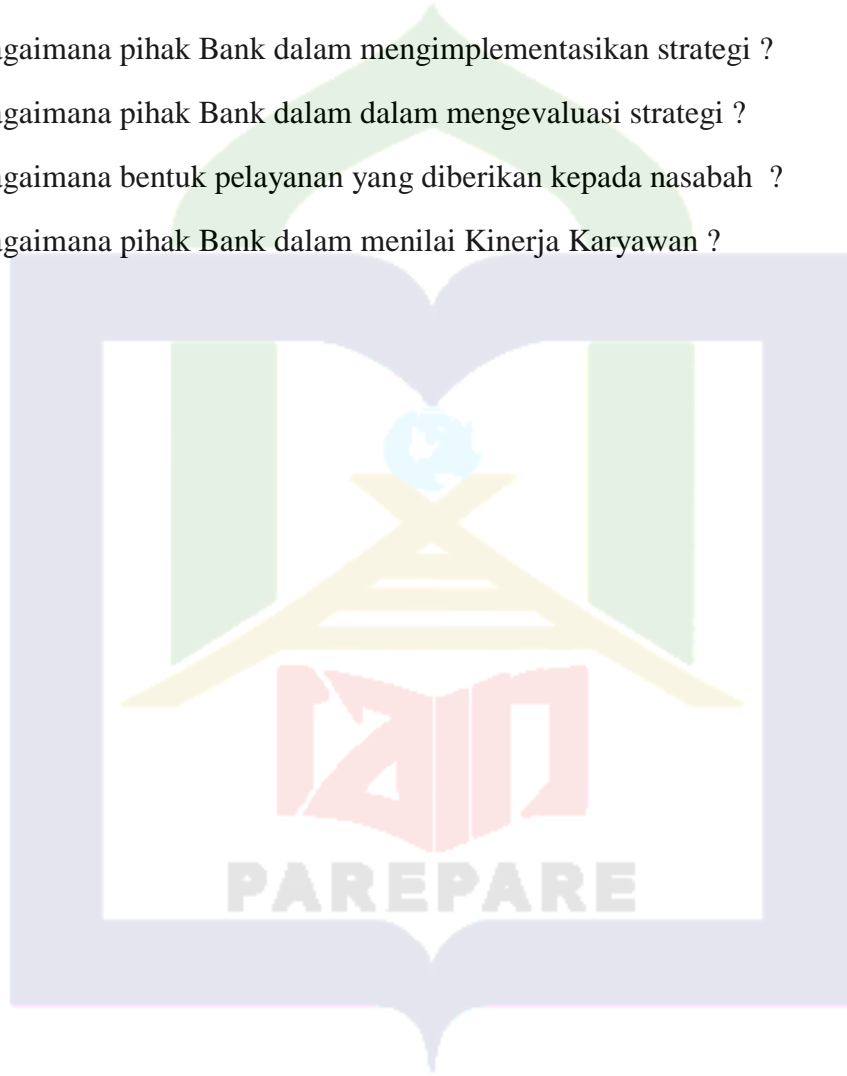
Gading Mahendra, Asmadhini Rahmah, Nur Samsiyah, *Keadilan dalam Islam dan Bisnis*, <http://gadingnahendradata.Wordpress.com/2009/11/27/keadilan-dalam-islam-dan-bisnis> (Diakses 14 juli 2020).

<sup>1</sup>Departemen Agama Republik Indonesia Al-Hikmah, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, h.277.



### **Pedoman Wawancara Karyawan BRI Unit Polewali Mandar**

1. Bagaimana perencanaan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas nasabah ?
2. Bagaimana pihak Bank dalam mengimplementasikan strategi ?
3. Bagaimana pihak Bank dalam mengevaluasi strategi ?
4. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah ?
5. Bagaimana pihak Bank dalam menilai Kinerja Karyawan ?



### **Pedoman Wawancara untuk Nasabah BRI Unit Polewali Mandar**

1. Mengapa anda memilih untuk menggunakan jasa BRI Unit Polewali dalam bertransaksi ?
2. Bagaimana tanggapan anda terhadap layanan yang diberikan oleh BRI Unit Polewali ?
3. Apakah menurut anda pelayanan yang adadi BRI Unit Polewali sudah baik ?
4. Apa harapan anda terhadap BRI Unit Polewali Kedepannya ?



**Transkrip Hasil Wawancara Pimpinan, Karyawan, dan Nasabah Bank Rakyat  
Indonesia Kantor Cabang Unit Polewali**

Nama Narasumber : Ali Sadiqin

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit

Tanggal Wawancara : Senin, 20 April 2020

Pertanyaan : Bagaimana perencanaan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

Jawaban : Perencanaan kami disini yaitu kami menetapkan tujuan jangka panjang seperti visi dan misi. Setiap perusahaan tentu semuanya memiliki visi dan misi yang menjadi tujuan mereka, begitu juga dengan kami di mana yang menjadi visi kami disini yaitu menjadi sebuah bank terkemuka di Indonesia yang akan selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya, sedangkan pada misi kami yaitu melakukan segala jenis kegiatan perbankan terbaik dan mengutamakan pelayanan yang diberikan kepada badan usaha mikro menengah guna meningkatkan perekonomian masyarakat, senantiasa memberikan pelayanan prima pada setiap nasabah dan memberikan keuntungan serta manfaat secara optimal pada pihak-pihak yang berkepentingan.

Nama Narasumber : Hariyati

Pekerjaan/Jabatan : Costumer service

Tanggal Wawancara : Kamis, 23 April 2020

Pertanyaan : Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah?

Jawaban : Nah kami disini memberikan pelayanan Prima kepada nasabah kami, Pelayanan prima itu sangatlah penting, karena itu merupakan hal wajib yang harus

dilakukan oleh perusahaan dengan baik terhadap nasabah. Dengan pelayanan yang diberikan secara maksimal dapat mendatangkan kenyamanan, menciptakan kepuasan nasabah terhadap bank dan juga dapat membuat nasabah menjadi loyal. dan disini kami juga membuka Teras BRI ada bentuk layanan yang kami berikan salah satunya yaitu banyaknya Agen BRILING yang ada di masing-masing daerah sehingga mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga tidak perlu lagi ke Bank

Nama Narasumber : Hariyati

Pekerjaan/Jabatan : Costumer service

Tanggal Wawancara : Kamis, 23 April 2020

Pertanyaan : Bagaimana pihak bank dalam mengimplementasikan strategi ?

Jawaban : Adapun perencanaan strategi yang diterapkan untuk bagaimana menjaga komunikasi yang baik terhadap nasabah, agar nasabah tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan serta memberikan perhatian sebelum dan sesudah melakukan pemasaran, kami menerapkan strategi yang dimana dijelaskan dalam visi dan misi, dan dengan adanya visi dan misi kami bisa menentukan langkah-langkah seperti apa yang akan kami laksanakan selanjutnya, seperti membarikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan cara mengunjungi nasabah dan menawarkan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah serta menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dan pihak bank.

Nama Narasumber : Ali Sadiqin

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit

Tanggal Wawancara : Senin, 20 April 2020

Pertanyaan : Bagaimana pihak bank dalam mengevaluasi strategi ?

Jawaban : Jadi evaluasi strategi dilakukan harian, mingguan dan bulanan. Harian dilakukan dengan mengevaluasi target yang dikomitmenkan pada pagi hari, karena strategi itu telah dibagi secara sistematis, secara harian untuk pencapaian target dan kinerja yang ditetapkan setahun, dalam artian target kinerja dalam setahun dibagi perbulan dulu kemudian perbulan dibagi menjadi target perminggu nah dari target mingguan dibagi menjadi target harian, semua ada reward dan punishment, apabila pencapaian kinerja tercapai maka akan diberikan penghargaan tetapi jika tidak tercapai maka akan diberi peringatan atau punishment, nah target tersebutlah yang di evaluasi setiap hari untuk mengetahui pencapaian dari setiap pekerja dari pekerja awal sampai manajer.

Nama Narasumber : Rezki Amelia

Pekerjaan/Jabatan : Mantri/ AO

Tanggal Wawancara : Kamis, 16 April 2020

Pertanyaan : Bagaimana pihak bank dalam mengevaluasi strategi ?

Jawaban : Evaluasi kinerja karyawan sangat penting di perusahaan, disamping jadi bahan koreksi juga sekaligus untuk membangkitkan semangat karyawan untuk selalu berusaha dengan baik dalam mencapai tujuan perusahaan.



Nama Narasumber : Ali Sadiqin

Pekerjaan/Jabatan : Kepala Unit

Tanggal Wawancara : Senin, 20 April 2020

Pertanyaan : Bagaimana pihak bank dalam mengevaluasi kinerja karyawan ?

Jawaban : Evaluasi kinerja karyawan sangat penting di perusahaan, disamping jadi bahan koreksi juga sekaligus untuk membangkitkan semangat karyawan untuk selalu berusaha dengan baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Evaluasi knowledge yang dilakukan setiap bulan saya rasa sangat baik dilakukan karena merupakan cara bagaimana perusahaan mengelola karyawannya, dengan indentifikasi pengetahuan yang dimiliki karyawan.

Nama Narasumber : Hariyati

Pekerjaan/Jabatan : Costumer service

Tanggal Wawancara : Kamis, 23 April 2020

Pertanyaan : Sebutkan salah satu strategi yang diterapkan manajemen untuk meningkatkan loyalitas nasabah ?

Jawaban : Jadi program undian simpedes ini merupakan program unggulan BRI Unit Polewali untuk menjaga loyalitas nasabah dimana pada undiaan ini nasabah hanya menggunakan dana 100,000, untuk satu kuponnya.

Nama Narasumber : Chalidawati

Pekerjaan/Jabatan : Mantri / AO

Tanggal Wawancara : Kamis, 23 April 2020

Pertanyaan :Sebutkan salah satu strategi yang diterapkan manajemen untuk meningkatkan loyalitas nasabah ?

Jawaban :Jadi produk tabungan simpedes ini merupakan produk unggulan yang banyak diminati nasabah, yang membuat nasabah tertarik menggunakan produk tabungan simpedes karena ingin mengikuti program undian simpedes.

Nama Narasumber : Rosdiana

Pekerjaan/Jabatan : URT, Nasabah

Tanggal Wawancara : Jum'at, 24 April 2020

Pertanyaan :Mengapa anda memilih untuk menggunakan jasa BRI Unit Polewali dalam bertransaksi ?

Jawaban :Mungkin alasan saya memilih menggunakan jasa BRI karna yang paling dekat dengan rumah saya, jadi tidak memakan waktu yang lama apabila saya ingin melakukan transaksi.

Pertanyaan : Bagaimana tanggapan anda terhadap layanan yang diberikan oleh BRI Unit Polewali ?

Jawaban : Menurut saya selama menjadi nasabah di BRI Polewali, saya merasa pelayanan di BRI Unit Polewali ini sudah cukup baik. Ketika saya mau membuka rekening tabungan, saya dijelaskan tentang produk tabungan yang saya gunakan dengan sabar, saya juga dibantu agar mudah membuat rekening tabungan, jadi saya tidak memerlukan waktu lama untuk menunggu.

Nama Narasumber : Sunarti

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : Senin, 27 April 2020

Pertanyaan :Apakah karyawan di BRI Unit Polewali sudah memberikan pelayanan yang maksimal terhadap anda?

Jawaban : Menurut saya pelayanan yang ada disini sudah sangat memuaskan karna para karyawannya sanga lemah lembut dalam melayani saya ketika bertransaksi dan kalau bagi saya sendiri tidak awalnya tidak memahami apa itu program simpedes yang ada di BRI Unit Polewali ini lebih kemudian karyawannya menjelaskan dengan baik kepada saya.

Nama Narasumber : Sunarti

Pekerjaan/Jabatan : Nasabah

Tanggal Wawancara : Senin, 27 April 2020

Pertanyaan :Apa harapan anda terhadap BRI Unit Polewali kedepannya ?

Jawaban : Dan harapan saya semoga BRI Unit Polewali dapat Memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada semua nasabahnya dan juga semoga kedepannya BRI Unit Polewali dapat memperluas kantornya agar nasabah dapat antri dengan nyaman.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B. 508 /In.39.8/PP.00.9/02/2020  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI POLEWALI MANDAR  
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Di

KABUPATEN POLEWALI MANDAR

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ST. HASMA  
Tempat/ Tgl. Lahir : PASSEMBARANG, 14 APRIL 1997  
NIM : 15.2300.130  
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Semester : X (Sepuluh)  
Alamat : PASSEMBARANG, DESA BATETANGNGA, KECAMATAN  
BINUANG, KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN POLEWALI MANDAR dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**STRATEGI LAYANAN BRI CABANG POLEWALI MANDAR DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Februari sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

26 Februari 2020

Dekan,



Muhammad Kamal Zubair



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl.Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

**IZIN PENELITIAN**

NOMOR : 503/153/IPL/DPMPTSP/III/2020

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Izin Penelitian;
  2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mamasa Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
  3. Memperhatikan :
    - a. Surat Permohonan Sdr (i) ST. HASMA
    - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-0156/Bakesbangpol/B.1/410.7/I/2020, Tgl.12-03-2020

**MEMBERIKAN IZIN**

Kepada :	Nama	: ST. HASMA
	NIM/NIDN/NIP	: 15.2300.130
	Asal Perguruan Tinggi	: IAIN PARE-PARE
	Fakultas	: SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
	Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH
	Alamat	: BATETANGGA KEC. BINUANG KAB. POLMAN

Untuk melakukan Penelitian di BRI KCP Polewali Kabupaten Polewali Mandar, yang dilaksanakan pada Bulan Maret 2020 Sampai Selesai dengan Proposal berjudul **"STRATEGI LAYANAN BRI CABANG POLEWALI MANDAR DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)"**

Adapun Rekomendasi ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata Pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali Mandar  
Pada Tanggal, 12 Maret 2020

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



**ANDI MASRI MASDAR, S.Sos., M.Si**  
Pangkat : Pembina  
NIP : 19740206 199803 1'009

Tembusan:

1. Unsur Forkopinda di tempat;
2. Direktur BRI KCP Polewali di tempat.



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**  
**KANTOR CABANG POLEWALI**  
**UNIT POLEWALI**

Jln. Kemakmuran no 224 D Telp/Facsimile 0428 – 21078

Model 54

SURAT KETERANGAN

Nomor: 0.16<sup>2</sup>/MKA-FUN/095/08/2020

Nama : St. Hasma  
Nim : 15.2300.130  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Penelitian Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Benar yang tersebut namanya diatas telah melaksanakan Penelitian di BRI Unit Polewali mulai aprir sampai dengan juni 2020 untuk memperoleh data guna menyusun Skripsi dengan judul : *Penelitian Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.*

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali, 07 Agustus 2020  
Bank BRI Unit Polewali



*Ali Saadiqin, AM*

Ka Unit

PAREPARE

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CHALIDAWATI

Alamat : DL KEMAKMURAN

Jabatan/Pekerjaan : MANTRI /AO.

Menerangkan bahwa :

Nama : St.Hasma

Nim : 15.2300.130

Perguruan tinggi : IAIN Parepare

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah".

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali

2020



PAREPARE

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MAHIYAH - DAMIL  
Alamat : PEKABATA RESIDENT  
Jabatan/Pekerjaan : TELLER  
Menerangkan bahwa :  
Nama : St.Hasma  
Nim : 15.2300.130  
Perguruan tinggi : IAIN Parepare  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah".

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali 2020



MAHIYAH - DAMIL



## KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hariyati, SE

Alamat : Pea Kontara

Jabatan/Pekerjaan : CS

Menerangkan bahwa :

Nama : St.Hasma

Nim : 15.2300.130

Perguruan tinggi : IAIN Parepare

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

IAIN  
PAREPARE

Polewali

2020



(.....Hariyati, SE.....)

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Yanti  
Alamat : Dusun Pakkandooan Desa Kuorjan  
Jabatan/Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Menerangkan bahwa :  
Nama : St.Hasma  
Nim : 15.2300.130  
Perguruan tinggi : IAIN Parepare  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali 16 /04/ 2020



PAREPARE (.....  
Riska Yanti.....)

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IRWAN  
Alamat : PARIDE BASSI  
Jabatan/Pekerjaan : BENER

Menerangkan bahwa :

Nama : St.Hasma  
Nim : 15.2300.130

Perguruan tinggi : IAIN Parepare

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali 13/09/ 2020

  
(.....IRWAN.....)

### KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dohlio  
Alamat : Kampung Rajala  
Jabatan/Pekerjaan : URT

Menerangkan bahwa :  
Nama : St.Hasma

Nim : 15.2300.130  
Perguruan tinggi : IAIN Parepare  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Passembarang Desa Batetangga

Bener telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Strategi Layanan BRI Unit Polewali Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah"

Dengan keterangan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Polewali 16/04/ 2020

PALEPARE

*St.Hasma*  
(.....*Dohlio*.....)

## DUKUMENTASI













