

DAFTAR PUSTAKA

- Arikuto, Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek edisi Revisi IV*. Rineka Cipta: Jakarta, 1998.
- Akdon, Riduwan. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Alfabeta: Bandung, 2015.
- Fandi, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. Andi Ofset: Yogyakarta, 2007.
- Ismail. *Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah, Ed. Revisi Cet. V*. Kencana: Jakarta, 2015.
- _____. *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi, Cet. V*. Kencana: Jakarta, 2018.
- Kasmir. *Pemasaran Bank, Ed. Revisi Cet. III*. Kencana: Jakarta, 2008.
- _____. *Manajemen Perbankan, Cet. IV*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2003.
- Koestanto, Tri Hari. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya”*. Surabaya, 2014.
- Kotler. *Manajemen Pemasaran Indonesia, (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*. Salemba Empat: Jakarta, 2002.
- Muchtar, Bustari dan Rose Rahmidani dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Cet. I* Kencana: Jakarta, 2016.
- Poerwadarminta W.J.S., *“Kamus Umum Bahasa Indonesia, edisi IV (Cet. Ke VII)*. PT Balai Pustaka: Jakarta, 2008.
- Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Press: Jakarta, 2011
- Shaleh, Rahman dan Muhib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar, Dalam Perspektif Islam*. Kencana: Jakarta, 2004.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana: Jakarta, 2013.
- W.Griffin, Ricky. *Mnajemen, edisi VII (Jilid II)*. Erlangga, PT. Gelora Aksara Pratama: Jakarta, 2004.

Skripsi

- Harun Risdayanti, *“Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Kcp Sungguminasa”*(Skripsi sarjana; Fakultas Dakwah dan Komunikasi: Makassar), 2016

Krisni Novita Dina, *“Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pmebantu Tulungagung”*. Skripsi Sarjana; Jurusan Syariah Fakultas Ekonomi Islam IAIN: Tulungagung, 2014.

Reza Abdillah Ahmad, *“Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Minat Transaksi di Bank Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Payment Point UIN Raden Intan Lampung)*. Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Lampung, 2917.

Internet

Yogis, *Kerangka Konseptual*, <https://yogipoltek.wordpress.com>. (diakses 06 juli 2019).



Lampiran-lampiran



Lampiran 1**KUESIONER/ANGKET PENELITIAN**

Judul Penelitian

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
MINAT MASYARAKAT BERTRANSAKSI DI BRI UNIT PAJALELE KEC
LEMBANG KAB PINRANG****I. PENGANTAR**

Bersama ini saya sampaikan daftar pertanyaan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i dengan permohonan agar berkenang kiranya meluangkan waktu untuk mengisinya. Pernyataan dalam daftar ini berkenan terhadap Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang sebagai penelitian skripsi saya, Hardiyanti, Mahasiswa IAIN Parepare Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah. Dengan ini saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioer berikut ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya ucapakan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Usia :
5. Pendidikan Terakhir :
6. Alamat :

II Petunjuk Pengisian

Pernyataan berikut ini adalah tentang pelayanan *customer service* terhadap minat masyarakat bertransaksi di Bank BRI Unit Pajalele Kec Lembang Kab. Pinrang. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bpk/Ibu/Sdr/I.

Penelitian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

No.	Variabel Pelayanan <i>Customer Service</i> (X)	SS	S	R	TS	STS
1	<i>Customer service</i> melayani dengan ramah					
2	<i>Customer service</i> tidak melayani dengan sopan					
3	<i>Customer service</i> bertanggung jawab pada proses pelayanan dari awal hingga akhir					
4	<i>Customer service</i> tidak berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
5	<i>Customer service</i> melayani secara cepat dan memuaskan nasabah					

6	<i>Customer Service</i> tidak memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah					
7	<i>Customer Service</i> melakukan pencatatan dengan teliti dalam setiap transaksi					
8	<i>Customer Service</i> tidak memberikan perhatian atas kebutuhan nasabah					



No.	Variabel Minat Masyarakat (Y)	SS	S	R	TS	STS
1	Masyarakat tidak berminat melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pajalele karena tidak percaya pada kinerja Bank BRI					
2	Masyarakat berminat melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pajalele karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat/nasabah					
3	Masyarakat tidak berminat melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pajalele karena pelayanannya tidak memuaskan					
4	Masyarakat berminat melakukan transaksi di Bank BRI Unit Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang karena mudah dijangkau					
5	Masyarakat tidak berminat melakukan transaksi di BRI Unit Pajalele karena tidak ada kemudahan yang diberikan kepada nasabah					
6	Masyarakat berminat melakukan transaksi di BRI Unit Pajalele karena <i>customer service</i> menggunakan bahasa yang mudah dipahami					
7	Masyarakat tidak berminat melakukan transaksi di BRI Unit Pajalele karena Customer service tidak melayani secara cepat dan tidak memuaskan nasabah					
8	Masyarakat berminat melakukan transaksi di BRI Unit Pajalele karena Customer service melayani dengan ramah					

Lampiran 2

Tabel Hasil Analisis Data kualitas layanan *customer service* (x)

Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Sitti Aminah	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Novita sari. A	5	4	5	5	5	5	5	4	38
Sapiria	5	5	5	4	4	4	5	5	37
Nur Hikmah	5	5	5	4	3	4	4	4	34
Ayu Andira	5	5	4	5	4	4	4	4	35
Rahmi	4	3	4	4	5	5	3	5	33
Nur Haya	5	5	5	5	5	5	4	5	39
Rahmawati	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Aslan	4	4	3	5	3	3	3	4	29

Dahlia	5	5	4	4	4	4	4	5	35
Muh. Abdurrahman	5	5	4	5	4	5	5	5	38
Ratnawati	4	4	4	4	3	4	4	4	31
Sanwiah	4	5	5	5	4	5	5	5	38
Rosnita	5	4	4	5	5	4	4	4	35
Jemmi	5	5	4	4	5	5	5	4	37
Irmayanti	4	4	5	5	4	4	5	4	35
Ernawati	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ika	4	4	5	5	4	4	4	4	34
Awaluddin	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Uliana Mentari	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Adam	5	4	5	4	5	4	5	5	37
Amran Mukhtar	5	5	5	5	4	4	5	5	38
Nismawati	4	4	3	4	4	3	4	4	30
Jumriati	4	5	5	5	4	4	4	5	36
Reski Alnamira	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Darawati	5	4	4	4	5	4	5	4	35
Muh. Nasir	4	5	4	5	5	5	4	4	36
Salmawati	5	5	5	4	4	4	5	4	36
Syahrul Ramadhan	5	4	5	4	4	5	5	3	35
Satriani	4	4	4	5	5	5	4	5	36
Muntaha Umar	5	5	5	4	4	5	5	4	37

Jumria	4	4	4	5	5	5	5	5	37
Mia	5	5	4	4	4	5	5	4	36
Sahabuddin	5	5	4	5	4	4	4	4	35
Hasni	5	5	4	4	4	5	5	4	36
Sitti	5	5	5	4	4	5	5	5	38
Sultan	4	4	5	5	5	4	5	5	37
Lindasari	5	5	5	4	4	4	5	4	36
Heryanti	4	4	5	5	5	5	5	4	37
Jasman	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Surianti	5	5	4	4	5	5	5	4	37
Bahar. K	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Ismi Septiana	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Abd. Rahman	4	5	4	5	5	4	5	3	35
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	3	31
Hj. Rusmini. S.AP	5	4	4	4	4	4	4	4	33
Hadrah, S.Pd	4	4	5	5	5	5	5	4	37
Radia	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Samsidar	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Suwasti	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Jumlah	229	226	223	226	219	222	227	219	1791

Tabel Hasil minat masyarakat (Y)

Nama	1	2	3	4	5	6	7	8	TOTAL
Sitti Aminah	5	4	5	4	5	4	4	5	36
Novita sari. A	4	5	5	5	5	5	1	1	31
Sapiria	4	3	4	4	3	4	4	5	31
Nur Hikmah	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Ayu Andira	3	3	3	4	4	4	4	5	30
Rahmi	3	4	4	3	5	3	4	4	30
Nur Haya	4	4	5	4	4	5	4	4	34
Rahmawati	5	5	5	5	5	5	1	1	32
Aslan	4	5	4	4	4	4	3	3	31
Dahlia	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Muh. Abdurrahman	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Ratnawati	4	4	4	4	4	4	2	2	28
Sanwiah	4	4	5	4	5	5	5	5	37
Rosnita	5	5	4	4	5	4	4	4	35
Jemmi	5	5	5	3	4	4	4	5	35
Irmayanti	4	5	5	4	5	4	4	4	35
Ernawati	4	4	4	5	4	4	2	2	29
Ika	4	4	4	5	5	4	4	5	35
Awaluddin	4	5	4	5	4	4	4	4	34
Uliana Mentari	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Adam	4	3	3	5	4	4	4	5	32

Amran Mukhtar	4	5	5	5	4	4	5	5	37
Nismawati	4	4	3	4	4	4	4	4	31
Jumriati	5	5	4	4	4	4	5	5	36
Reski Alnamira	4	5	5	4	5	4	4	4	35
Darawati	4	5	4	4	4	4	1	2	28
Muh. Nasir	4	4	5	5	5	3	4	4	34
Salmawati	5	5	4	5	4	4	4	5	36
Syahrul Ramadhan	4	4	4	5	5	3	4	5	34
Satriani	5	5	5	3	4	4	4	4	34
Muntaha Umar	5	5	4	5	4	4	5	5	37
Jumria	5	4	4	5	4	3	5	5	35

Mia	4	3	3	4	4	3	4	4	29
Sahabuddin	4	5	5	4	4	4	4	4	34
Hasni	4	4	5	4	5	5	4	4	35
Sitti	5	5	4	4	4	4	5	5	36
Sultan	5	5	4	5	5	5	4	5	38
Lindasari	5	4	4	3	4	3	5	5	33
Heryanti	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Jasman	4	5	4	4	4	4	1	4	30
Surianti	5	5	5	4	4	4	5	5	37
Bahar. K	5	4	4	5	5	5	5	4	37
Ismi Septiana	5	5	5	4	4	4	5	5	37

Abd. Rahman	5	5	5	4	4	4	4	4	35
Irfan	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Hj. Rusmini. S.AP	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Hadrah, S.Pd	4	4	4	5	5	5	4	4	35
Radia	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Samsidar	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Suwasti	5	5	5	5	5	5	4	4	38
Jumlah	218	220	216	215	218	206	194	206	1693

Lampiran 3

Uji Validitas Variabel Kualitas layanan *Customer service* (X)

Correlations X

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	skor_item
item1	Pearson Correlation	1	.596**	.330*	-.088	.135	.301*	.448**	.135	.559**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.545	.352	.034	.001	.352	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item2	Pearson Correlation	.596**	1	.327*	.184	.007	.297*	.451**	.194	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.200	.959	.036	.001	.176	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item3	Pearson Correlation	.330*	.327*	1	.282*	.249	.420**	.583**	.308*	.708**
	Sig. (2-tailed)	.019	.021		.047	.081	.002	.000	.030	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item4	Pearson Correlation	-.088	.184	.282*	1	.411**	.249	.137	.277	.487**
	Sig. (2-tailed)	.545	.200	.047		.003	.081	.343	.052	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item5	Pearson Correlation	.135	.007	.249	.411**	1	.566**	.394**	.269	.623**
	Sig. (2-tailed)	.352	.959	.081	.003		.000	.005	.059	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item6	Pearson Correlation	.301*	.297*	.420**	.249	.566**	1	.496**	.272	.733**
	Sig. (2-tailed)	.034	.036	.002	.081	.000		.000	.056	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

item7	Pearson Correlation	.448**	.451**	.583**	.137	.394**	.496**	1	.102	.729**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.343	.005	.000		.482	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item8	Pearson Correlation	.135	.194	.308*	.277	.269	.272	.102	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.352	.176	.030	.052	.059	.056	.482		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
skor_item	Pearson Correlation	.559**	.600**	.708**	.487**	.623**	.733**	.729**	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Uji Validitas Minat Masyarakat (Y)

Correlations

		item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	skor_item
item1	Pearson Correlation	1	.499**	.365**	.153	.105	.234	.279	.211	.662**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.287	.468	.101	.050	.141	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item2	Pearson Correlation	.499**	1	.545**	.052	.170	.247	-.138	-.172	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.720	.237	.083	.338	.232	.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item3	Pearson Correlation	.365**	.545**	1	.011	.391**	.392**	.028	-.096	.540**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000		.941	.005	.005	.844	.508	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item4	Pearson Correlation	.153	.052	.011	1	.354*	.347*	-.069	-.093	.336*
	Sig. (2-tailed)	.287	.720	.941		.012	.014	.635	.522	.017
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item5	Pearson Correlation	.105	.170	.391**	.354*	1	.382**	-.031	-.122	.425**
	Sig. (2-tailed)	.468	.237	.005	.012		.006	.832	.397	.002
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item6	Pearson Correlation	.234	.247	.392**	.347*	.382**	1	-.138	-.230	.404**
	Sig. (2-tailed)	.101	.083	.005	.014	.006		.338	.108	.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
item7	Pearson Correlation	.279	-.138	.028	-.069	-.031	-.138	1	.838**	.642**

item8	Sig. (2-tailed)	.050	.338	.844	.635	.832	.338		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.211	-.172	-.096	-.093	-.122	-.230	.838**	1	.550**
	Sig. (2-tailed)	.141	.232	.508	.522	.397	.108	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
	Pearson Correlation	.662**	.419**	.540**	.336*	.425**	.404**	.642**	.550**	1
skor_item	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.017	.002	.004	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG
 Nomor : 503/0370/PENELITIAN/DPMP/TSP/09/2020

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 14-09-2020 atas nama HARDIYANTI, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian.

Mengingat :

1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1999;
2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;
3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;
4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;
8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan
9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.

Memperhatikan :

1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0828/VT.Teknis/DPMP/TSP/09/2020, Tanggal : 14-09-2020
2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0372/BAP/PENELITIAN/DPMP/TSP/09/2020, Tanggal : 15-09-2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

1. Nama Lembaga	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
2. Alamat Lembaga	: JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG PAREPARE
3. Nama Peneliti	: HARDIYANTI
4. Judul Penelitian	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERTRANSAKSI DI BRI UNIT PAJALELE KEC. LEMBAH KAB. PINRANG
5. Jangka waktu Penelitian	: 1 Bulan
6. Sasaran/target Penelitian	: MASYARAKAT
7. Lokasi Penelitian	: Kecamatan Lembah

KEDUA : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 14-03-2021.

KETIGA : Peneliti wajib menanti dan melakukan ketetapan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 16 September 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

ANDI MIRANI, AP., M.Si

NIP. 197406031993112001

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-













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

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorwang, Kota Parepare 91132. Telp: (0421) 21307, Fax: (0421) 24404
P.O. Box 509 Parepare 91100, website: www.iainparepare.ac.id, email: mail@iainparepare.ac.id

Nomor : B.1542/In.39.8/PP.00.9/09/2020
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KABUPATEN PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : HARDIYANTI
Tempat/ Tgl. Lahir : INDOAPPING, 24 JUNI 1997
NIM : 15.2300.042
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : X (Sepuluh)
Alamat : INDOAPPING, DESA BENTENG PAREMBA,
KECEMATAN LEMBANG, KABUPATEN PINRANG

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP MINAT MASYARAKAT BERTRANSAKSI DI BRI UNIT PAJALELE KECEMATAN LEMBANG KABUPATEN PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

11 September 2020
Dekan



Hamad Kamal Zubair



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
BRI UNIT PAJALELE, CABANG POLEWALI
Tuppu, Kel Tadokkong, Kec. Lembang
Kab. Pinrang (91254). Indonesia

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

NO. B. *2020* MKR /7490 /11/ 2020

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Multazam
Jabatan : Kepala Unit
Alamat : Kantor BRI Unit Pajalele

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Hardiyanti
NIM : 15.2300.042
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Indoapping ,Desa Benteng Paremba ,Kec Lembang Kab Pinrang

Telah selesai melakukan penelitian di PT.Bank BRI Unit Pajalele, terhitung mulai tanggal 29 September sampai dengan 28 Oktober untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " Pengaruh kualitas layanan Customer Service terhadap minat masyarakat bertransaksi di BRI Unit Pajalele Kec Lembang Kab Pinrang.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebaik-baiknya.

Tuppu,04 November 2020
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)Tbk
CABANG POLEWALI UNIT PAJALELE



BRI Unit Pajalele
Melayani dengan setulus Hati

Lampiran 8 Dokumentasi







RIWAYAT HIDUP PENULIS



HARDIYANTI, Lahir di Indoapping, Desa Benteng Paremba, Kec. Lembang, Kab. Pinrang, Sulawesi Selatan pada tanggal 24 Juni 1997. Anak Pertama dari 2 bersaudara dari pasangan Bapak Abd. Hamid dan Ibu Sapiria. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Adapun riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di bangku Sekolah Dasar Negeri (SDN) 146 Botto pada tahun 2003 sampai 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Lembang pada tahun 2009 sampai tahun 2012. Selanjutnya melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 8 Pinrang pada tahun 2012 sampai 2015. Selanjutnya melanjutkan di Perguruan Tinggi Negeri IAIN Parepare , Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, terdaftar sebagai Mahasiswa baru pada tahun 2015 dan akhirnya menyelesaikan pendidikan di IAIN Parepare pada 2021.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), penulis menyelesaikan pendidikan sebagai mana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Minat Masyarakat Bertransaksi di BRI Unti Pajalele Kec. Lembang Kab. Pinrang.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
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, email : mail@iainpare.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hardiyanti

Nim : 15.2300.042

Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap minat Masyarakat Bertransaksi Di BRI Unit Pagarete kec. Lembang Kab. Pangrap

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa akan memperbaiki / merampungkan Skripsi dan seluruh administrasi yang berkaitan dengan penyelesaian studi saya pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dan apabila dalam jangka waktu 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal pelaksanaan (Yudicium) dan saya tidak menyelesaikan semua administrasi akademik dan tidak mengambil ijazah saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku yaitu :

1. Pencabutan gelar Kesarjanaan saya
2. Mengikuti kembali Ujian Munaqasyah dan menaati semua peraturan yang berlaku pada saat saya ikuti ujian kembali
3. Saya menyetujui Ijazah, Akta dan Transkrip nilai saya baru akan dicetak/ diproses pada saat administrasi akademik penyelesaian studi saya rampung yang diketahui Dekan Fakultas terlampir,

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun.


Parepare, 16 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

Saksi I

Saksi II


(.....HARDIYANTI.....)


(.....ATI.....)


(.....FADILAH ALSYAH.....)