

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Biodata Mahasiswa

NIM : 24210131  
Nama Lengkap : Syafira Rindiyani  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Januari 2001  
Alamat : Jl. Belong Gg H Toha Rt 7/22 No. 38 Kel. Sukatani,  
Kec. Tapos, Kota Depok, Jawa Barat

### II. Pendidikan

1. SD Negeri Sindangkarsa 1, lulus tahun 2013
2. SMP Negeri 11 Depok, lulus tahun 2016
3. MA Negeri 15 Jakarta, lulus tahun 2019

### III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / pekerjaan

1. Anggota Paskibra MAN 15 Jakarta, tahun 2016
2. Sekretaris Ekstrakurikuler Tari Saman MAN 15 Jakarta, tahun 2017
3. Anggota Purna Paskibraka Indonesia MA Jakarta Timur, tahun 2017
4. Relawan Pecinta Anak Yatim & Doeafa Indonesia Tercinta, tahun 2024



Jakarta, 01 Agustus 2025

Syafira Rindiyani

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

	<b>LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR</b>
	<b>UNIVERSITAS NUSA MANDIRI</b>

NIM : 24210131  
Nama Lengkap : Syafira Rindiyani  
Dosen Pembimbing : Hary Mulyadi, S.E.,M.M.  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah Mitraguna BSI KCP Jakarta Kementerian Agama

No.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	07 April 2025	Pembahasan Judul Skripsi	
2.	24 April 2025	Revisi BAB I	
3.	08 Mei 2025	Landasan teori BAB II	
4.	22 Mei 2025	Populasi dan sampel kuesioner BAB III	
5.	19 Juni 2025	Revisi tinjauan umum BAB III	
6.	03 Juli 2025	Olah data penelitian BAB III	
7.	16 Juli 2025	Analisis data penelitian lanjutan BAB III	
8.	29 Juli 2025	Revisi BAB IV	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.  
Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 07 April 2025
- Diakhiri pada tanggal : 29 Juli 2025
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing



**Hary Mulyadi, S.E.,M.M.**

# SURAT KETERANGAN RISET



Jakarta, 01 Agustus 2025

## SURAT KETERANGAN Nomor: 05/425-3/8122

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Jakarta Kementerian Agama  
Jl. Lapangan Banteng Barat No. 3-4  
Kel. Pasar Baru, Kec. Sawah Besar  
Jakarta Pusat - Indonesia  
T : +6221 3518902  
www.bankbsi.co.id

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deasi Anggraini  
Jabatan : *Branch Manager* (BM)

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini:

Nama : Syafira Rindiyani  
NIM : 24210131

Program Studi : Manajemen Universitas Nusa Mandiri

Adalah benar telah melakukan kegiatan penelitian/riset pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Jakarta Kementerian Agama terhitung sejak 02 Juni 2025 sampai dengan 14 Juli 2025, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Selain itu, hasil dari penelitian ini juga akan dipublikasikan dalam bentuk karya ilmiah, yang merupakan bagian dari kontribusi akademik dan pengembangan keilmuan di bidang manajemen, khususnya dalam sektor industri perbankan syariah.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 01 Agustus 2025

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.**  
**KCP Jakarta Kementerian Agama**

  
**Deasi Anggraini**  
*Branch Manager*



# LAMPIRAN

## Lampiran 1. Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I

BAB\_1-1755334607988

### ORIGINALITY REPORT

<b>17</b> %	<b>16</b> %	<b>10</b> %	<b>8</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.unisbank.ac.id</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repository.unsri.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositori.buddhidharma.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>johannessimatupang.wordpress.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>www.olahstat.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>10</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>11</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>12</b>	<b>digilib.uinsgd.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %

## Lampiran 2. Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II

BAB\_2-1755333325285

ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	1%
3	Nur Fitria Permatasari, Abdullah Ahmad Badawi, Dwi Sri Yanti, Caroline Thiovila D A et al. "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Mutu Konsultan Pengawas dalam Proyek Renovasi Masjid", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025 Publication	1%
4	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://journal.stiemb.ac.id">journal.stiemb.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://sip.iainpurwokerto.ac.id">sip.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://pustabiblia.iainsalatiga.ac.id">pustabiblia.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	1%
9	ANGELINA CAROLIN B2042152001. "ANALISIS PENGARUH CELEBRITY ENDORSER DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP BUYING DECISION SERTA DAMPAKNYA PADA SATISFACTION (Survei Pada Konsumen	1%



### Lampiran 3. Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II

new-bab-3\_1761121269737

ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>19%</b> INTERNET SOURCES	<b>15%</b> PUBLICATIONS	<b>11%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas Islam Riau Student Paper	1%
<b>2</b>	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta Student Paper	1%
<b>3</b>	www.researchgate.net Internet Source	1%
<b>4</b>	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	<1%
<b>5</b>	docplayer.info Internet Source	<1%
<b>6</b>	pt.scribd.com Internet Source	<1%
<b>7</b>	journal.univpancasila.ac.id Internet Source	<1%
<b>8</b>	jurnal.kdi.or.id Internet Source	<1%
<b>9</b>	jbmr.com.pk Internet Source	<1%
<b>10</b>	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	<1%
<b>11</b>	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%
<b>12</b>	123dok.com Internet Source	<1%

## Lampiran 4. Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV

new-bab-4\_1761122035827

ORIGINALITY REPORT

<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Universitas Pertamina</b>	<b>3%</b>
	Student Paper	
<b>2</b>	<b>eprints.perbanas.ac.id</b>	<b>3%</b>
	Internet Source	
<b>3</b>	<b>123dok.com</b>	<b>2%</b>
	Internet Source	

Exclude quotes On  
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



## Lampiran 5. Form Kuesioner Penelitian

### KUISSIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Terima kasih atas kesediaan saudara/I untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuisisioner ini. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi Tugas Akhir. Kuisisioner ini ditujukan kepada nasabah yang sudah memiliki fasilitas pembiayaan mitraguna di Bank Syariah Indonesia KCP Jakarta Kementerian Agama tahun 2024. Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenar benarnya demi membantu penelitian ini. Atas kesediannya saya ucapkan terima kasih, semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Hormat saya,

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

Syafira Rindiyani



**A. Identifikasi responden :**

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia : a. 20-25 thn b. 26-30 thn  
c. 31-35 thn d. 36-40thn  
e. > 41 thn
3. Domisili : a. Jakarta b. Bogor

- c. Depok d. Depok
- e. Tangerang f. Bekasi
4. Pekerjaan : a. PNS b. PPPK  
c. Karyawan Swasta

**B. Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (√) ceklis pada kotak yang menurut

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari paling tepat. Kriteria jawaban yang digunakan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

RG : Ragu-ragu (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

### 1. Variabel Kualitas Layanan (X1)

No.	Indikator	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Akses	Menurut anda BSI KCP Kementerian Agama dapat dijangkau dari berbagai tempat dalam waktu yang cepat.					
2.	Kompetensi	Menurut anda karyawan BSI memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan mengenai produk perbankan.					
3.	Kredibilitas	Sebagai nasabah, Anda mempercayai pegawai dari BSI KCP Kementerian Agama.					
4.	Ketanggapan (responsiveness)	Anda merasa pegawai BSI KCP Kementerian Agama memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.					
5.	Empati (Empathy)	Anda merasa pegawai bank BSI KCP Kementerian Agama memberikan perhatian yang tulus dan berupaya memahami keinginan anda sebagai nasabah.					

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## 2. Variabel Kualitas Produk (X2)

No.	Indikator	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Ciri – ciri atau Keistimewaan Tambahan (Features)	Anda menggunakan mitraguna BSI karena pilihan tenor dan plafond pembiayaan yang fleksibel.					
2.	Keandalan (Realibility)	Anda jarang mengalami kegagalan pengajuan produk mitraguna bsi pada kcp kemenag					
3.	Daya tahan (Durability)	Anda menggunakan produk mitraguna berkah BSI karena menyediakan tenor yang panjang sampai dari 5-15 thn.					
4.	Kualitas yang Dipersepsikan (Perceived Quality)	Sebagai nasabah anda merasa mitraguna berkah BSI merupakan produk unggul yang dapat digunakan oleh para PNS dan pegawai swasta.					
5.	Dimensi Kemudahan perbaikan (Serviceability)	Anda menemukan kemudahan dalam menyampaikan keluhan serta mendapatkan penanganan dengan cepat dari pegawai BSI KCP Kementerian Agama					
6.		Sebagai nasabah anda mendapatkan pelayanan yang tidak terbatas dari mulai akan mengambil pembiayaan, proses pembiayaan, sampai dengan telah mendapatkan pembiayaan.					

### 3. Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Indikator	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Kualitas Produk	Anda merasa produk mitraguna berkah merupakan produk berkualitas dari BSI.					
2.	Kualitas Pelayanan	Sebagai nasabah, anda mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang anda harapkan.					
3.	Harga	Anda merasa produk mitraguna berkah BSI memiliki margin yang wajar.					
4.	Biaya	Sebagai nasabah, anda tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya tambahan seperti biaya provisi ketika menggunakan produk mitraguna berkah BSI.					

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

#### 4. Variabel Loyalitas (Z)

No.	Indikator	Pernyataan	STS	TS	RG	S	SS
1.	Nilai yang dirasakan (perceived value)	Anda menilai biaya administrasi dan margin yang dikenakan oleh BSI masih wajar dengan banyak manfaat yang diperoleh nasabah.					
2.	Kepercayaan (trust)	Sebagai nasabah, Anda memiliki kepercayaan terhadap produk mitraguna berkah BSI yang menggunakan prinsip perbankan syariah.					
3.	Relasional Pelanggan (customer relationship)	Anda mendapatkan hubungan timbal balik yang setimpal dari BSI KCP Kementerian Agama.					
4.	Peralihan (Switching cost)	Anda menggunakan mitraguna BSI KCP Kementerian Agama karena lebih murah dibandingkan bunga pada bank konvensional.					

**Lampiran 6. Data Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	4	5	5	5	5	24	50	4	5	4	4	4	21
2	5	5	5	5	5	25	51	5	5	5	5	5	25
3	5	5	5	5	5	25	52	3	3	4	4	4	18
4	4	4	5	5	3	21	53	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25	54	5	4	5	4	4	22
6	5	5	5	5	5	25	55	5	5	5	5	4	24
7	5	5	5	5	5	25	56	5	5	5	4	5	24
8	4	5	5	5	4	23	57	4	5	5	5	5	24
9	5	5	5	5	5	25	58	4	4	5	5	5	23
10	4	4	4	5	4	21	59	4	4	5	5	4	22
11	2	3	2	3	3	13	60	4	4	3	5	5	21
12	5	5	5	5	5	25	61	4	4	5	5	5	23
13	5	5	5	5	5	25	62	5	5	5	5	5	25
14	4	5	4	4	4	21	63	4	4	4	4	4	20
15	4	5	5	5	5	24	64	4	5	5	5	5	24
16	4	5	5	4	5	23	65	4	3	5	4	4	20
17	4	5	5	4	5	23	66	4	4	4	4	4	20
18	4	4	5	4	4	21	67	4	4	4	4	4	20
19	4	3	3	3	3	16	68	4	4	5	5	4	22
20	4	5	4	5	4	22	69	4	4	4	4	4	20
21	5	5	4	4	5	23	70	4	4	5	4	4	21
22	4	5	5	4	4	22	71	4	4	4	4	4	20
23	5	5	4	5	5	24	72	5	5	4	4	4	22
24	4	4	4	4	4	20	73	4	5	5	4	4	22
25	4	5	5	5	5	24	74	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	4	5	24	75	5	4	5	5	4	23
27	5	5	4	5	5	24	76	5	4	4	5	4	22
28	5	5	5	5	5	25	77	5	4	5	5	4	23
29	5	5	5	5	4	24	78	5	4	5	4	5	23
30	4	5	5	4	5	23	79	5	4	5	5	4	23
31	4	4	4	5	4	21	80	5	5	5	4	5	24
32	5	5	4	4	4	22	81	5	4	4	5	4	22
33	4	4	4	4	4	20	82	5	4	4	5	4	22
34	5	5	5	5	5	25	83	4	5	4	5	4	22
35	5	5	5	5	5	25	84	5	5	5	5	4	24
36	4	4	4	4	4	20	85	4	5	4	5	5	23
37	4	4	4	5	4	21	86	4	4	4	4	5	21
38	4	5	4	4	4	21	87	4	5	4	5	5	23
39	4	4	4	4	4	20	88	4	4	5	5	5	23
40	5	5	5	5	5	25	89	5	5	5	5	5	25
41	5	4	5	5	4	23	90	5	4	5	4	4	22
42	4	4	4	4	4	20	91	4	5	5	5	4	23
43	5	5	5	5	5	25	92	5	4	5	4	5	23
44	4	4	5	4	4	21	93	4	4	5	5	4	22
45	4	4	4	3	5	20	94	5	5	4	4	4	22
46	4	4	4	5	4	21	95	4	4	5	4	4	21
47	3	3	3	3	3	15	96	4	5	4	5	5	23
48	4	4	4	4	4	20	97	5	4	5	4	5	23
49	4	4	5	5	5	23	98	4	4	4	5	4	21

**Lampiran 7. Data Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>)**

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL	No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
1	5	4	5	5	4	5	28	50	4	4	4	4	4	4	24
2	5	5	4	5	5	5	29	51	5	5	5	5	5	5	30
3	5	5	5	5	5	5	30	52	4	4	4	3	4	3	22
4	4	4	5	5	4	5	27	53	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	5	5	28	54	5	5	4	5	5	5	29
6	5	5	5	5	5	5	30	55	5	3	3	3	4	4	22
7	5	5	4	5	5	5	29	56	4	2	4	5	1	2	18
8	5	5	5	5	5	4	29	57	5	5	5	5	5	5	30
9	4	4	4	4	4	5	25	58	3	4	5	5	5	5	27
10	4	4	4	4	4	3	23	59	4	4	4	3	5	5	25
11	3	3	3	3	3	3	18	60	5	5	4	4	4	3	25
12	5	4	4	4	4	4	25	61	5	4	5	5	4	5	28
13	5	5	5	5	5	5	30	62	5	5	5	5	5	5	30
14	4	4	5	5	4	5	27	63	4	4	4	4	4	4	24
15	5	5	5	4	4	5	28	64	5	4	5	5	5	5	29
16	4	4	4	4	5	4	25	65	5	4	4	5	3	5	26
17	4	4	5	4	5	4	26	66	5	4	5	5	5	5	29
18	4	4	4	5	5	4	26	67	4	3	4	4	4	4	23
19	3	3	3	3	3	3	18	68	4	4	4	3	4	4	23
20	5	5	4	4	5	5	28	69	4	3	4	4	4	4	23
21	5	4	5	5	4	5	28	70	4	4	4	4	5	4	25
22	5	4	4	5	5	5	28	71	5	5	4	4	4	4	26
23	4	5	5	5	5	5	29	72	5	5	4	4	4	4	26
24	4	4	4	4	4	4	24	73	4	4	5	4	4	4	25
25	5	4	5	5	5	5	29	74	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	4	4	5	28	75	5	5	4	5	4	5	28
27	4	3	5	5	5	5	27	76	5	5	4	5	4	5	28
28	5	5	5	5	5	5	30	77	4	5	4	5	4	5	27
29	5	4	4	5	4	5	27	78	5	4	5	4	5	4	27
30	4	5	4	4	5	4	26	79	5	4	5	4	5	4	27
31	5	4	4	4	4	5	26	80	5	5	4	5	4	5	28
32	5	4	5	5	5	4	28	81	4	4	5	4	5	5	27
33	4	4	4	4	5	4	25	82	4	4	5	5	4	4	26
34	5	5	5	5	5	5	30	83	4	4	4	4	5	5	26
35	5	5	5	5	5	5	30	84	5	4	5	4	5	4	27
36	3	3	3	3	3	3	18	85	5	5	4	5	4	4	27
37	4	4	4	5	4	4	25	86	5	4	5	4	5	4	27
38	4	4	4	4	4	4	24	87	5	5	4	5	4	4	27
39	5	5	5	5	4	4	28	88	5	4	5	5	5	5	29
40	5	4	5	5	5	4	28	89	4	5	5	4	4	5	27
41	5	5	5	5	4	5	29	90	5	4	5	5	5	4	28
42	4	4	4	4	4	4	24	91	5	5	5	5	5	4	29
43	5	5	5	5	5	5	30	92	4	5	5	4	4	5	27
44	5	4	4	4	4	4	25	93	5	4	5	4	5	4	27
45	5	5	5	4	4	5	28	94	5	5	5	5	5	4	29
46	5	5	5	5	5	4	29	95	5	4	5	5	5	5	29
47	4	3	4	3	3	3	20	96	5	5	5	4	5	4	28
48	5	4	4	4	4	4	25	97	4	4	4	5	4	5	26
49	5	5	4	4	4	5	27	98	4	4	5	4	5	4	26

**Lampiran 8. Data Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
1	5	4	4	4	17
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	3	18
4	4	4	4	4	16
5	5	5	4	5	19
6	4	5	5	5	19
7	5	5	5	4	19
8	5	4	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	5	17
11	3	3	3	3	12
12	5	4	5	5	19
13	5	5	5	4	19
14	5	5	4	5	19
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	5	5	5	5	20
18	4	5	5	5	19
19	3	4	3	3	13
20	4	4	5	5	18
21	4	3	4	4	15
22	4	5	4	5	18
23	5	5	5	5	20
24	4	4	3	4	15
25	5	5	5	5	20
26	4	5	5	5	19
27	4	4	4	4	16
28	5	5	5	5	20
29	5	4	5	5	19
30	5	5	5	4	19
31	4	4	5	4	17
32	4	4	5	4	17
33	4	5	4	4	17
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	3	3	3	3	12
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	5	5	5	4	19
40	4	4	4	5	17
41	5	4	5	4	18
42	4	4	4	4	16
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	3	15
45	5	5	4	5	19
46	4	4	5	5	18
47	3	4	3	4	14
48	4	4	4	4	16
49	4	5	5	5	19

No	Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	5	5	4	4	18
56	4	5	5	4	18
57	5	5	5	5	20
58	5	5	5	5	20
59	5	5	4	4	18
60	4	4	5	5	18
61	4	4	4	4	16
62	5	5	5	5	20
63	4	4	3	3	14
64	5	5	5	5	20
65	4	5	4	4	17
66	5	5	4	5	19
67	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	16
69	5	4	4	5	18
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	4	5	4	17
73	4	4	4	4	16
74	5	5	4	4	18
75	4	5	4	4	17
76	4	5	5	4	18
77	4	5	5	4	18
78	5	4	4	5	18
79	5	4	5	4	18
80	4	5	5	5	19
81	4	5	5	4	18
82	5	4	4	5	18
83	5	5	5	4	19
84	4	4	4	5	17
85	4	5	4	4	17
86	5	4	4	4	17
87	5	5	4	5	19
88	4	4	5	5	18
89	5	4	5	5	19
90	5	4	5	4	18
91	5	5	5	4	19
92	4	5	5	5	19
93	5	5	5	4	19
94	5	5	4	5	19
95	5	5	4	4	18
96	4	4	4	5	17
97	5	5	5	5	20
98	5	4	5	4	18

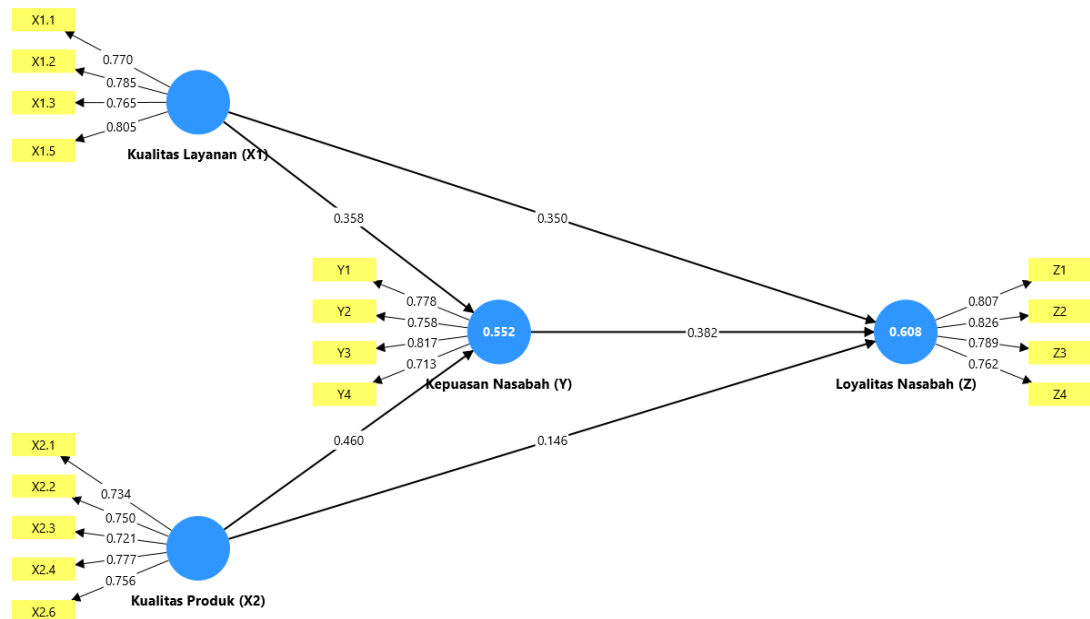


**Lampiran 9. Data Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah (Z)**

No	Z1	Z2	Z3	Z4	TOTAL
1	4	5	4	4	17
2	5	5	5	5	20
3	5	5	5	5	20
4	4	4	4	5	17
5	5	5	4	4	18
6	5	5	5	4	19
7	4	5	4	5	18
8	4	5	4	5	18
9	4	4	5	5	18
10	4	4	4	4	16
11	3	3	3	3	12
12	5	5	5	5	20
13	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16
15	4	4	5	5	18
16	4	4	4	4	16
17	4	4	4	5	17
18	5	5	5	5	20
19	4	3	4	3	14
20	5	5	5	5	20
21	5	4	5	5	19
22	4	4	5	5	18
23	5	5	4	5	19
24	4	4	4	3	15
25	5	5	4	5	19
26	5	5	5	5	20
27	3	4	4	4	15
28	5	5	5	5	20
29	5	4	5	4	18
30	5	5	5	5	20
31	4	4	5	5	18
32	4	5	4	4	17
33	5	4	4	4	17
34	5	5	5	5	20
35	5	5	5	5	20
36	3	3	3	4	13
37	4	4	4	4	16
38	4	4	4	4	16
39	5	4	5	4	18
40	4	5	5	5	19
41	5	5	4	4	18
42	4	4	4	4	16
43	5	5	5	5	20
44	3	3	3	4	13
45	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	16
47	3	4	4	4	15
48	4	4	5	3	16
49	5	5	5	5	20

No	Z1	Z2	Z3	Z4	TOTAL
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	3	4	2	3	12
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	5	5	5	4	19
57	5	5	5	4	19
58	5	5	5	5	20
59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20
63	3	3	4	3	13
64	5	5	5	5	20
65	5	4	4	4	17
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	5	17
68	4	4	4	4	16
69	4	5	4	4	17
70	4	4	4	4	16
71	4	4	4	4	16
72	4	5	3	4	16
73	4	4	5	4	17
74	4	5	5	5	19
75	5	4	5	4	18
76	4	5	4	5	18
77	5	4	5	4	18
78	5	4	5	4	18
79	5	4	5	4	18
80	4	5	4	5	18
81	5	4	5	4	18
82	4	5	4	5	18
83	4	4	4	5	17
84	4	5	5	5	19
85	5	4	5	5	19
86	5	5	4	5	19
87	4	4	4	5	17
88	5	5	5	4	19
89	4	5	5	5	19
90	4	5	5	5	19
91	5	4	4	4	17
92	5	5	5	4	19
93	4	5	5	4	18
94	4	5	5	4	18
95	4	5	5	4	18
96	5	5	5	5	20
97	4	4	4	4	16
98	5	4	5	4	18

## Lampiran 10. Hasil PLS *Algorithm*



## Lampiran 11. Uji Validitas Konvergen (Outer Loading)

Outer loadings - Matrix				
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas Nasabah (Z)
X1.1		0.770		
X1.2		0.785		
X1.3		0.765		
X1.5		0.805		
X2.1			0.734	
X2.2			0.750	
X2.3			0.721	
X2.4			0.777	
X2.6			0.756	
Y1.1	0.778			
Y1.2	0.758			
Y1.3	0.817			
Y1.4	0.713			
Z1.1				0.807
Z1.2				0.826
Z1.3				0.789
Z1.4				0.762

## Lampiran 12. Uji Validitas Konvergen (AVE)

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho...)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracte...
Kepuasan Nasabah (Y)	0.767	0.775	0.851	0.588
Kualitas Layanan (X1)	0.787	0.790	0.862	0.610
Kualitas Produk (X2)	0.803	0.804	0.864	0.559
Loyalitas Nasabah (Z)	0.808	0.813	0.874	0.634

## Lampiran 13. Uji Validitas Diskriminan (HTMT)

Discriminant validity - Heterotrait-monotrait ratio (HTMT) - Matrix				
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas Nasabah (Z)
Kepuasan Nasabah (Y)				
Kualitas Layanan (X1)	0.833			
Kualitas Produk (X2)	0.875	0.807		
Loyalitas Nasabah (Z)	0.890	0.865	0.785	

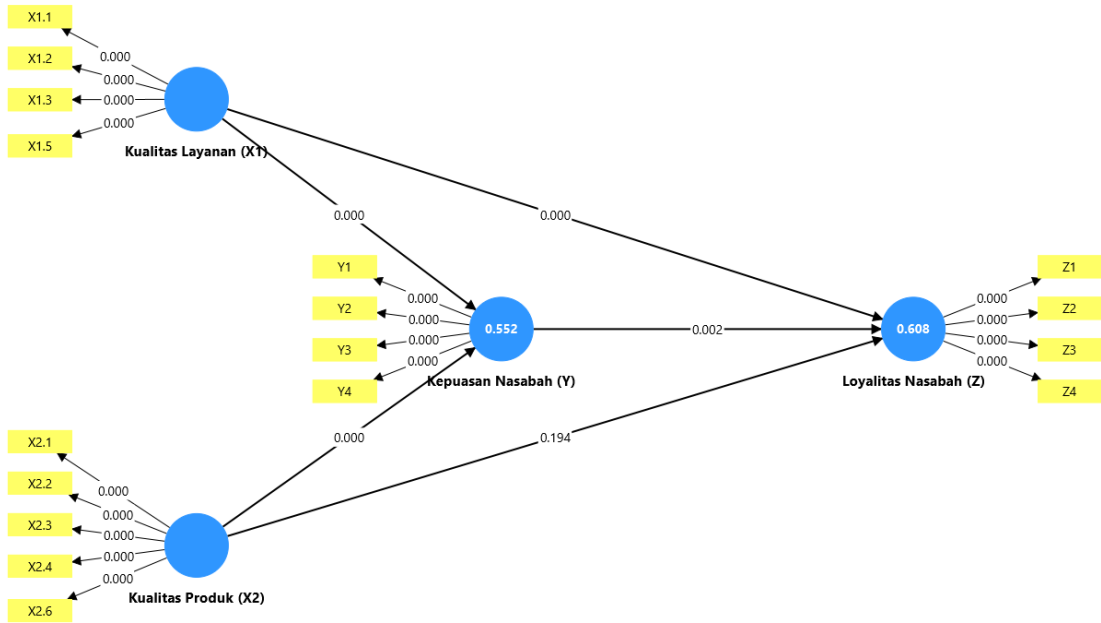
## Lampiran 14. Uji Validitas Diskriminan (Fornell Lacker Criterion)

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion				
	Kepuasan Nasabah (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Kualitas Produk (X2)	Loyalitas Nasabah (Z)
Kepuasan Nasabah (Y)	0.767			
Kualitas Layanan (X1)	0.654	0.781		
Kualitas Produk (X2)	0.690	0.643	0.748	
Loyalitas Nasabah (Z)	0.712	0.694	0.635	0.796

## Lampiran 15. Uji Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview			
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho...)	Composite reliability (rho_c)
Kepuasan Nasabah (Y)	0.767	0.775	0.851
Kualitas Layanan (X1)	0.787	0.790	0.862
Kualitas Produk (X2)	0.803	0.804	0.864
Loyalitas Nasabah (Z)	0.808	0.813	0.874

### Lampiran 16. Hasil PLS Bootstrapping



### Lampiran 17. Uji R-Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	0.552	0.542
<b>Loyalitas Nasabah (Z)</b>	0.608	0.596

NUSA MANDIRI

### Lampiran 18. Uji Colinearity (VIF)

Collinearity statistics (VIF) - Outer model - List	
	VIF
X1.1	1.551
X1.2	1.698
X1.3	1.499
X1.5	1.679
X2.1	1.595
X2.2	1.665
X2.3	1.499
X2.4	1.710
X2.6	1.618
Y1.1	1.547
Y1.2	1.533
Y1.3	1.578
Y1.4	1.339
Z1.1	1.964
Z1.2	1.791
Z1.3	1.884

### Lampiran 19. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung)


Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values						Copy to Excel/Word	Copy to F
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values		
Kepuasan Nasabah (Y) -> Loyalitas Nasabah (Z)	0.382	0.373	0.125	3.061	0.002		
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.358	0.350	0.096	3.717	0.000		
Kualitas Layanan (X1) -> Loyalitas Nasabah (Z)	0.350	0.350	0.099	3.539	0.000		
Kualitas Produk (X2) -> Kepuasan Nasabah (Y)	0.460	0.469	0.099	4.626	0.000		
Kualitas Produk (X2) -> Loyalitas Nasabah (Z)	0.146	0.157	0.113	1.298	0.194		

### Lampiran 20. Pengujian Hipotesis (Pengaruh Tak Langsung)

Specific indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values					Copy to Excel/Word	Copy to R
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O /STDEV)	P values	
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Nasabah (Y) -> Loyalitas Nasabah (Z)	0.137	0.129	0.055	2.485	0.013	
Kualitas Produk (X2) -> Kepuasan Nasabah (Y) -> Loyalitas Nasabah (Z)	0.176	0.178	0.077	2.281	0.023	

## Lampiran 21. Pengujian Model Fit

Model fit		
	Saturated model	Estimated model
<b>SRMR</b>	0.075	0.075
<b>d_ULS</b>	0.871	0.871
<b>d_G</b>	0.364	0.364
<b>Chi-square</b>	202.060	202.060
<b>NFI</b>	0.748	0.748



# BUKTI HASIL SUBMIT/PUBLISH ARTIKEL ILMIAH

The screenshot displays a journal submission system interface. At the top, the journal title "Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen" is visible, along with a "Tasks" menu and user information for "syafiradyn". The article title is "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA.pdf". The submission ID is "27645-1". The submission date is "October 21, 2025". The submission type is "Article Text". The interface includes tabs for "Workflow" and "Publication", and sub-tabs for "Submission", "Review", "Copyediting", and "Production". A "Download All Files" button is present. Below the submission files, there is a section for "Pre-Review Discussions" with an "Add discussion" button.

7644 / Rindiyani / PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA.pdf

Submission Files

ID	Author	Title	Date	Type
27645-1	syafiradyn	PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN SERTA LOYALITAS NASABAH MITRAGUNA BSI KCP JAKARTA KEMENTERIAN AGAMA.pdf	October 21, 2025	Article Text

Download All Files

Pre-Review Discussions

Name	From	Last Reply	Replies	Closed
------	------	------------	---------	--------

