

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2015). *Public relations, issue & crisis management: pendekatan critical public relation, etnografi kritis & kualitatif*. Kencana.
- Nurlan, F. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif*. CV. Pilar Nusantara.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi interpersonal dan hubungannya dalam konseling*. Syiah Kuala University Press.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif: quantitative research approach*. Deepublish.
- Tersiana, A. (2018). *Metode penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Ul'fah Hernaeny, M. P. (2021). POPULASI DAN SAMPEL. *Pengantar Statistika* 1, 33.
- Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier sederhana. *Regresi Linier Sederhana*, 13.

Skripsi

- Ahmad, R. A. (2021). *Strategi Humas Dinas Kesehatan Kota Bandung Melalui Media Sosial Instagram Dalam Memberikan Informasi* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Aliya, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap kepuasan Konsumen Hotel Grandhika Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Diasmoro, O. (2016). *Hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan dewasa awal bagian produksi PT. Gangsar Tulungagung* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

Noviantikoso, T. A. W. (2018). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL HUMAS TERHADAP KEPUASAN WARTAWAN DALAM MEMPEROLEH INFORMASI (Studi Pada Wartawan Wilayah Kriminal Kabupaten Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

Prakoso, C. (2016). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Travel Terhadap Kinerja Karyawan Zena Travelindo Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Pranata, G. A. (2014). *Komunikasi Interpersonal dengan Peningkatan Kinerja Pegawai di PD. BPR Kabupaten Bandung (Studi Korelasional terhadap Pegawai PD. Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Bandung, Jln. Raya Soreang No 26 Desa Pamekaran Kecamatan Soreang Kabupaten Bandung)* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Pratama, F. R. (2019). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PRANATA HUMAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DIORAMA BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA INDONESIA* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).

Satria, P. (2022). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Pada Pelanggan Pojokan Kopi Madiun)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang).

Zulanda, D. G. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Bidang Pengendalian Pajak Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Jurnal

Akbar, Y. R., Zain, I., & Nuraini, P. (2019). Analisis dimensi service marketing mix sebagai pengukur kepuasan nasabah bank syariah di pekanbaru. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 2(2), 1-15.

Amirullah. (2015). SAMPEL, DEFINISI DAN ALASAN PENGAMBILAN. "POPULASI DAN SAMPEL."

Dealer Yamaha Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(2).

Ekasari, N. (2014). *Pengaruh promosi berbasis sosial media terhadap keputusan pembelian produk jasa pembiayaan kendaraan pada PT. BFI Finance Jambi*. Jambi University.

Janna, N. M., & HERIANTO, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS.

Kayati, K. (2018). Peran Theory of Reasoned Action Terhadap MinatT Menggunakan Produk Bagi Hasil Bank Syariah. *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, 3(01).

Magdalena, M. (2018). PENGARUH BRAND IMAGE, INSTAGRAM ADVERTISING MEDIA DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP

KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOPI DI BLEND COFFE
PADANG.

Maidiana, M. (2021). Penelitian Survey. *ALACRITY: Journal of Education*, 20-29.

Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14-34.

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.

Mulyadi, M. (2011). Penelitian kuantitatif dan kualitatif serta pemikiran dasar menggabungkannya. *Jurnal studi komunikasi dan media*, 15(1), 128-137.

Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).

Nurbany, P. A., & Soedarsono, D. K. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. *eProceedings of Management*, 9(2).

Pambayun, M. R. P., & Soedarsono, D. K. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista Terhadap Kepuasan Konsumen. *eProceedings of Management*, 6(2).

Papeo, A., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2018). Pengaruh komunikasi pemasaran terhadap citra perusahaan PT. Telkom Indonesia Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(003).

Perdana, A. A. P., & Hairunnisa, M. F. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GO-RIDE KECAMATAN SAMBUTAN.

Pontoh, M. B., Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).

Puspita, Y., Lestari, Y., & Marta, R. 2014. PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN ELEKTABILITAS INCUMBENT.

Rini, K. S., Rusmiwari, S., & Widodo, H. P. (2017). Peran humas dalam meningkatkan citra Universitas Tribhuwana Tungadewi. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(1).

Rohaeni, H. (2016). Peranan promosi melalui personal selling terhadap volume penjualan. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 223-231.

Rulyanti, R., & Putri, Y. R. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bca Syariah Cabang Asia Afrika Bandung. *eProceedings of Management*, 5(3).

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen best autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.

Syofian, S., Setyaningsih, T., & Syamsiah, N. (2015). Otomatisasi metode penelitian skala likert berbasis web. *Prosiding Semnastek*.

Tendean, C. S. (2013). Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).

Ulfatun, T., Udhma, U. S. A., & Dewi, R. S. (2016). Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Tahun Angkatan 2012-2014. *Pelita-Jurnal Penelitian Mahasiswa UNY*, 11(2).

Weningtyas, E. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Website

Bank BJB Syariah. *Jaringan Kantor*. Diakses pada tanggal 03 Oktober 2022.

<https://www.bjbsyariah.co.id/jaringan-kantor>.

Bank BJB Syariah. *Profil*. Diakses pada tanggal 27 Desember 2022.

<https://www.bjbsyariah.co.id/profil>.

Bank BJB Syariah. *Visi Misi*. Diakses pada tanggal 27 Desember 2022.

<https://www.bjbsyariah.co.id/visi-misi>.

CIMB Syariah. *KPR Syariah*. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023.

<https://www.cimbniaga.co.id/id/syariah-personal/kpr>.

Maybank Indonesia. *Maybank Syariah*. Diakses pada tanggal 17 Januari 2023.

<https://www.maybank.co.id/syariah>.

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth:
Responden
Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya SKRIPSI sebagai tugas akhir, saya melakukan penelitian mengenai **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan Nasabah.**

Untuk itu, saya mengharapkan kesediaan dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang tersedia dan mengisi seluruh pernyataan ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk tujuan penelitian ini.

Atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Peneliti.

SITI MARYAM

Bagian A

Karakteristik Responden

Petunjuk Pengisian: Silahkan anda memberikan tanda *checklist* (✓) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda saat ini.

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 Laki-laki Perempuan
3. Usia :
 < 25 Tahun 26-35 Tahun 36-45 Tahun > 46Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
 Karyawan Swasta Wiraswasta
 Pegawai Negeri Lain-lain

Bagian B

Petunjuk Pengisian: Silahkan anda memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu jawaban pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut anda. Alternatif jawaban seperti berikut ini :

Pernyataan	Kode	Bobot
– Sangat Setuju	SS	4
– Setuju	S	3
– Tidak Setuju	TS	2
– Sangat Tidak Setuju	STS	1

Tabel 1 : Kuesioner Variabel Komunikasi *Interpersonal* Humas (Variabel X)

Dimensi Keterbukaan					
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Produk yang di informasikan oleh Humas dapat disebar luaskan dengan mudah kepada nasabah.				
2	Humas memberikan informasi mengenai produk dan persyaratan pinjaman kepada saya.				
Dimensi Empati					
3	Saya dan Humas mempunyai hubungan yang baik.				
4	Menurut saya, Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor lebih mengutamakan etika, sopan, santun dan tata krama.				
Dimensi Sikap Mendukung					
5	Saya mendengarkan dan membaca dengan baik setiap penjelasan mengenai informasi-informasi produk yang diberikan Humas Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.				
6	Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan Humas Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.				
Dimensi Sikap Positif					
7	Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor menanggapi pertanyaan yang saya berikan dengan baik dan jelas.				

8	Humas berusaha maksimal dalam memberikan informasi dan pelayanan sesuai dengan SOP perusahaan.				
Dimensi Kesetaraan					
9	Produk pinjaman yang ditawarkan membuat saya memilih kualitas produk pinjaman sesuai dengan yang diharapkan oleh saya.				
10	Menurut saya penyampaian informasi atau pesan yang dilakukan oleh Humas sangat menarik dan inovatif.				

Tabel 2: Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Dimensi Kualitas Produk					
No	Pertanyaan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
1	Saya merasa puas setelah saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.				
2	Saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor dibandingkan Bank lain karena marginnya lebih kecil.				
Dimensi Harga					
3	Margin di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor cukup besar.				
4	Saya tertarik meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor karena marginnya kecil.				
Dimensi Kualitas Jasa					
5	Saya merasa puas terhadap informasi dan pelayanan yang diberikan.				
6	Saya merasa senang terhadap penjelasan mengenai produk-produk pinjaman di Bank BJB Syariah dengan jelas.				
Dimensi Faktor Emosional					
7	Saya akan terus menggunakan atau meminjam kembali produk pinjaman di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.				
8	Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk meminjam uang di Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.				

Dimensi Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk Atau Jasa (Biaya)					
9	Informasi dan pelayanan yang diberikan membuat saya mudah mencari produk pinjaman yang saya butuhkan.				
10	Saya merasa puas meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor karena pelayanan yang diberikan baik, dan proses peminjamannya cepat.				



LAMPIRAN 2

Data Tabulasi Kuesioner

Variabel X (Komunikasi *Interpersonal* Humas)

No	X1.1	X1.2	X2.3	X2.4	X3.5	X3.6	X4.7	X4.8	X5.9	X5.10	X
1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28
2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	29
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
7	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	33
8	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35
9	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	34
10	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	34
11	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	36
12	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	28
13	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	26
14	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
15	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
16	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	33
17	4	3	2	3	3	3	3	4	4	2	31
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29

19	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	35
21	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28
22	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	31
23	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	30
24	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	32
25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
26	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	28
27	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	35
28	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	34
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
30	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	35
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	29
33	2	3	3	3	4	2	3	2	3	4	29
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
36	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	34
37	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	33
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	34

41	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
42	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
43	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	33
44	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
45	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34
46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
47	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	33
48	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	35
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	32
50	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31
52	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	35
53	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	36
54	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
55	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	32
58	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	33
59	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
60	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	32
61	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	34

Data Tabulasi Kuesioner

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No	Y1.1	Y1.2	Y2.3	Y2.4	Y3.5	Y3.6	Y4.7	Y4.8	Y5.9	Y5.10	Y
1	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	32
2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
6	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	29
7	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	35
8	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	33
9	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	33
10	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	34
11	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	34
12	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	27
13	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	26
14	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28
16	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	31
17	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	25
18	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28
19	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	35

20	3	2	1	4	3	4	2	4	3	2	28
21	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
22	2	2	1	3	4	3	3	4	3	3	28
23	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	28
24	2	3	2	4	3	4	2	3	4	3	30
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
26	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
27	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34
28	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	33
29	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	36
30	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
31	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	29
32	3	3	1	3	2	4	2	3	4	2	27
33	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	33
34	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30
35	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	32
36	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	34
37	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	31
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
39	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	33
40	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	35
41	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	31

42	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
43	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	29
44	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	32
45	4	3	1	3	4	3	3	4	4	3	32
46	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	31
47	4	2	2	4	3	3	3	4	2	3	30
48	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	30
49	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	31
50	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	29
51	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	31
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
53	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	36
54	3	3	1	3	4	4	4	4	3	4	33
55	3	2	1	3	4	4	3	3	3	4	30
56	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	29
57	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	31
58	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	35
59	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4	33
60	4	2	2	2	4	3	2	4	3	3	29
61	3	4	1	4	4	3	2	4	3	4	32

LAMPIRAN 3

Hasil Uji Validitas 61 Responden

Variabel X (Komunikasi *Interpersonal* Humas)

Correlations

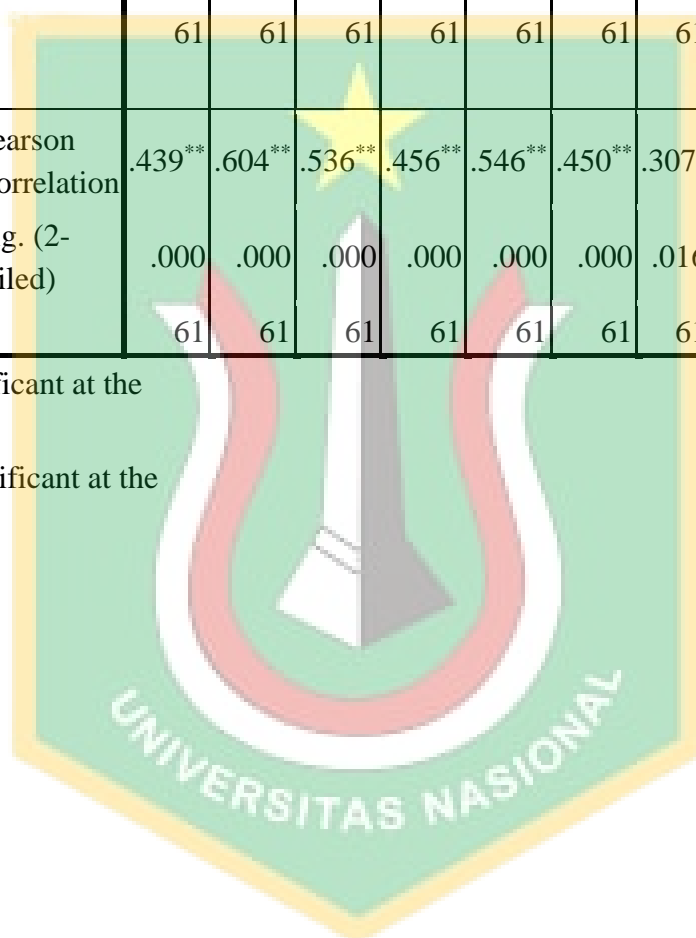
		X1.1	X1.2	X2.3	X2.4	X3.5	X3.6	X4.7	X4.8	X5.9	X5.10	X
Produk yang di informasikan oleh Humas dapat disebar luaskan dengan mudah kepada nasabah .	Pearson Correlation	1	.288*	.128	.139	.023	.187	.002	.207	.305*	-.260*	.439**
	Sig. (2-tailed)		.024	.325	.285	.859	.148	.985	.110	.017	.043	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Humas memberikan informasi mengenai produk dan persyaratan pinjaman kepada saya .	Pearson Correlation	.288*	1	.104	.549**	.343**	.268*	.011	.237	-.112	.163	.604**
	Sig. (2-tailed)	.024		.423	.000	.007	.037	.932	.066	.390	.210	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Saya dan Humas mempunyai hubungan yang baik.	Pearson Correlation	.128	.104	1	.129	.280*	.116	.090	.216	.438**	.065	.536**
	Sig. (2-tailed)	.325	.423		.321	.029	.373	.490	.095	.000	.618	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Menurut saya, Humas Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor lebih mengutamakan etika, sopan, santun dan tata krama.	Pearson Correlation	.139	.549**	.129	1	-.019	.025	-.143	.197	.065	.208	.456**
	Sig. (2-tailed)	.285	.000	.321		.883	.850	.271	.127	.621	.108	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

Saya mendengarkan dan membaca dengan baik setiap penjelasan mengenai informasi-informasi produk yang diberikan Humas Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.023 .859 61	.343** .007 61	.280* .029 61	-.019 .883 61	1 .563 61	.075 .170 61	.178 .224 61	.158 .011 61	.323* .006 61	.348** .006 61	.546** .000 61
Saya senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan Humas Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.187 .148 61	.268* .037 61	.116 .373 61	.025 .850 61	.075 .563 61	1 .183 61	.173 .010 61	.328** .737 61	.044 .656 61	-.058 .656 61	.450** .000 61
Produk yang di informasikan oleh Humas dapat disebar luaskan dengan mudah kepada nasabah.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.002 .985 61	.011 .932 61	.090 .490 61	-.143 .271 61	.178 .170 61	.173 .183 61	1 .063 61	.239 .387 61	.113 .427 61	.104 .427 61	.307* .016 61
Humas memberikan informasi mengenai produk dan persyaratan pinjaman kepada saya.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.207 .110 61	.237 .066 61	.216 .095 61	.197 .127 61	.158 .224 61	.328** .010 61	.239 .063 61	1 .009 61	.333** .195 61	.168 .195 61	.641** .000 61
Produk pinjaman yang ditawarkan membuat saya memilih kualitas produk pinjaman sesuai dengan yang	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.305* .017 61	-.112 .390 61	.438** .000 61	.065 .621 61	.323* .011 61	.044 .737 61	.113 .387 61	.333** .009 61	1 .278 61	.141 .278 61	.536** .000 61

diharapkan oleh saya.												
Menurut saya penyampaian informasi atau pesan yang dilakukan oleh Humas sangat menarik dan inovatif.	Pearson Correlation	-.260*	.163	.065	.208	.348**	-.058	.104	.168	.141	1	.356**
	Sig. (2-tailed)	.043	.210	.618	.108	.006	.656	.427	.195	.278		.005
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Komunikasi <i>Interpersonal</i> Humas	Pearson Correlation	.439**	.604**	.536**	.456**	.546**	.450**	.307*	.641**	.536**	.356**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.000	.005	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

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

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



Hasil Uji Validitas 61 Responden

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y2.3	Y2.4	Y3.5	Y3.6	Y4.7	Y4.8	Y5.9	Y5.10	Y
Saya merasa puas setelah saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.	Pearson Correlation	1	.130	.188	-.026	.292*	.095	.233	.365**	.122	.096	.501**
	Sig. (2-tailed)		.317	.146	.843	.023	.464	.070	.004	.348	.463	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Saya meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kota Bogor dibandingkan Bank lain karena marginnya lebih kecil.	Pearson Correlation	.130	1	.149	.127	.076	.132	.314*	.077	.181	.075	.497**
	Sig. (2-tailed)	.317		.253	.328	.558	.312	.014	.554	.163	.567	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Margin di Bank Jabar Banten Syariah Kota Bogor cukup besar.	Pearson Correlation	.188	.149	1	.334**	-.101	.202	.128	.080	.077	.169	.531**
	Sig. (2-tailed)	.146	.253		.009	.439	.118	.327	.542	.557	.192	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Saya tertarik meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kota Bogor karena marginnya kecil.	Pearson Correlation	-.026	.127	.334**	1	.068	.321*	-.024	.208	.167	.135	.471**
	Sig. (2-tailed)	.843	.328	.009		.603	.012	.857	.107	.198	.300	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Saya merasa puas terhadap informasi dan pelayanan yang diberikan.	Pearson Correlation	.292*	.076	-.101	.068	1	.153	.222	.289*	.144	.214	.459**
	Sig. (2-tailed)	.023	.558	.439	.603		.240	.086	.024	.269	.098	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

Saya merasa senang terhadap penjelasan mengenai produk-produk pinjaman di Bank BJB Syariah dengan jelas.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.095 .464 61	.132 .312 61	.202 .118 61	.321* .012 61	.153 .240 61	1 .496 61	.089 .216 61	.161 .049 61	.253* .045 61	.258* .045 61	.521** .000 61
Saya akan terus menggunakan atau meminjam kembali produk pinjaman di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.233 .070 61	.314* .014 61	.128 .327 61	-.024 .857 61	.222 .086 61	.089 .496 61	1 .789 61	-.035 .615 61	-.066 .047 61	.255* .047 61	.466** .000 61
Saya merekomendasikan kepada orang lain untuk meminjam uang di Bank BJB Syariah Cabang Kota Bogor.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.365** .004 61	.077 .554 61	.080 .542 61	.208 .107 61	.289* .024 61	.161 .216 61	-.035 .789 61	1 .108 61	.208 .728 61	.045 .728 61	.452** .000 61
Informasi dan pelayanan yang diberikan membuat saya mudah mencari produk pinjaman yang saya butuhkan.	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.122 .348 61	.181 .163 61	-.077 .557 61	-.167 .198 61	.144 .269 61	.253* .049 61	-.066 .615 61	.208 .108 61	1 .400 61	.110 .400 61	.420** .001 61
Saya merasa puas meminjam uang di Bank Jabar Banten Syariah Kota	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.096 .463	.075 .567	.169 .192	.135 .300	.214 .098	.258* .045	.255* .047	.045 .728	.110 .400	1 .490**	.490** .000

Bogor karena pelayanan yang diberikan baik, dan proses peminjamannya cepat	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.501**	.497**	.531**	.471**	.459**	.521**	.466**	.452**	.420**	.490**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	
	N	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61	61

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

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

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel X (Komunikasi *Interpersonal* Humas)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	10

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	10

LAMPIRAN 4

Surat Persetujuan Bimbingan



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Mania No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : febunas49@gmail.com

PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Sri Desti Purwatningsih, M.Si**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Siti Maryam
Nomor Pokok : 193516516425
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

LAMPIRAN 5

Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SITI MARYAM

Nama Pokok Mahasiswa : 193516516425

Program Studi/ Konsentrasi : PUBLIC RELATION

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL HUMAS BANK JABAR BANTEN SYARIAH KOTA BOGOR TERHADAP KEPUASAN NASABAH (SURVEI NASABAH BANK BJB SYARIAH KOTA BOGOR)**

NO	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	28/10/2022	ACC Judul	
2	11/10/2022	Konsultasi BAB I-III	
3	13/10/2022	Revisi BAB III	
4	24/01/2023	Konsultasi BAB III-IV	
5	27/01/2023	Konsultasi BAB III-V	
6	02/02/2023	Tanda Tangan Persetujuan Skripsi	
7	01/02/2023	Konsultasi Koleksiner Penelitian	
8	26/01/2023	Bimbingan BAB 4	
			

Jakarta, Januari 2023

Ketua Program Studi,


Drs. Adi Prakosa, M.Si

LAMPIRAN 6

Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 157/WD/I/2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Jakarta, 17 Januari 2023

Kepada Yth :
Bapak Rudy Herianto
Kepala Cabang Bank Jabar Banten Syariah Cabang Kota Bogor
Jl. Raya Pajajaran No.35 Babakan, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor Tengah.

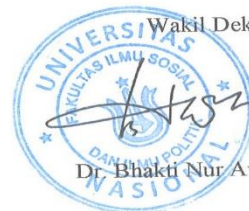
Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Siti Maryam
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516425
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Alamat Rumah : Citra Indah Bukit Cempaka X15 No.16, Jonggol-Bogor
HP : 081380674346

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Humas Bank Jabar Banten Cabang Kota Bogor Terhadap Kepuasan Nasabah* dengan Dosen Pembimbing : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

LAMPIRAN 7

Surat Keterangan Bank BJB Syariah



SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga taufik dan hidayah Allah SWT senantiasa menyertai kita dalam aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Sehubungan adanya mahasiswa yang telah melakukan penelitian di bank BJB Syariah Cabang Bogor dengan data sebagai berikut :

Nama : Siti Maryam
NIM : 193516516425
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relation
Universitas : Universitas Nasional

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian sejak tanggal 16 Desember 2022 - 17 Januari 2023 dalam rangka penyusunan Skripsi.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya.

Bogor, 17 Januari 2023

bank **bjb** syariah
Cabang Bogor


Rudy Herianto

UNIVERSITAS NASIONAL

LAMPIRAN 8

Dokumentasi



LAMPIRAN 9

Hasil Cek Turnitin

tahap 1

ORIGINALITY REPORT			
20%	20%	8%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.stieipwija.ac.id Internet Source		2%
2	repository.uir.ac.id Internet Source		1%
3	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
4	123dok.com Internet Source		1%
5	repository.uinjkt.ac.id Internet Source		1%
6	repositori.unsil.ac.id Internet Source		1%
7	repository.uinbanten.ac.id Internet Source		1%
8	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source		1%
9	repository.umj.ac.id Internet Source		<1%

LAMPIRAN 10

RIWAYAT HIDUP



Siti Maryam Lahir pada tanggal 18 Juni 2001 di Ciamis Provinsi Jawa Barat anak keempat dari empat bersaudara. Anak dari pasangan Bapak H.Ade Sutia dan Ibu Hj.Anah Rukmanah. Penulis pertama kali masuk pendidikan di Sekolah Dasar di SD Negeri 4 Mekarmukti pada tahun 2007 dan tamat tahun 2013.

Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Cijulang pada tahun 2013, setelah tamat di SMP penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Jonggol pada tahun 2016 mengambil jurusan MIPA. Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 di perguruan tinggi swasta di Universitas Nasional pada tahun 2019 dan mengambil program study Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Public Relations.