

**L**

**A**

**M**

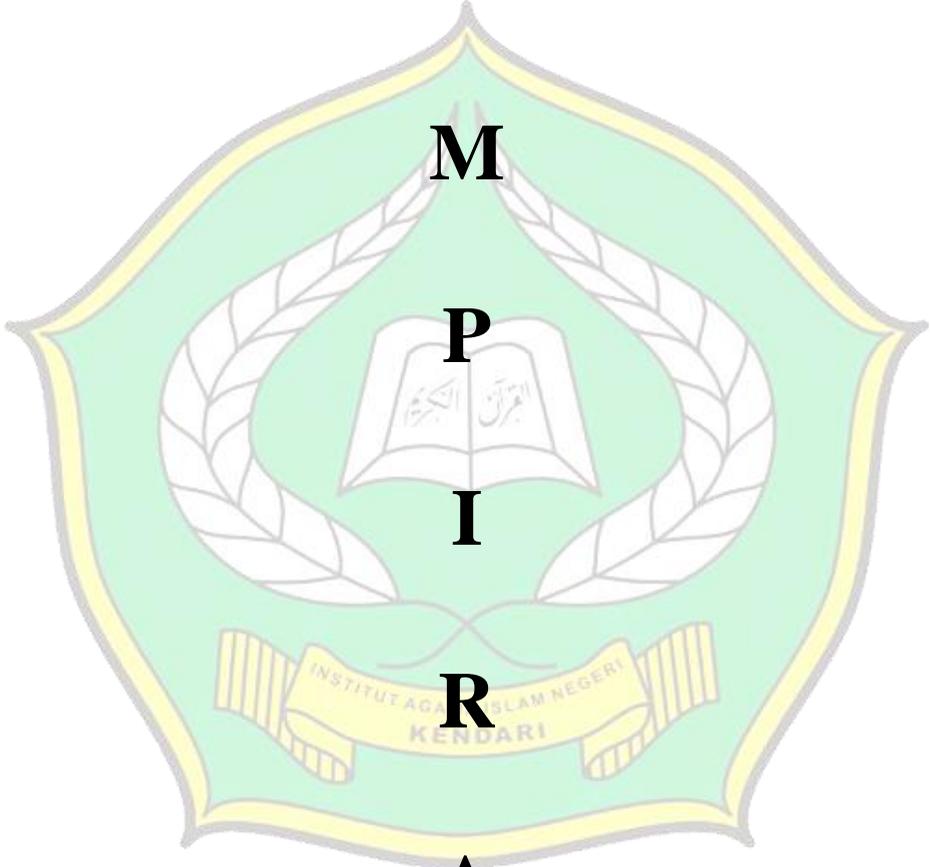
**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran 1: Pedoman Wawancara

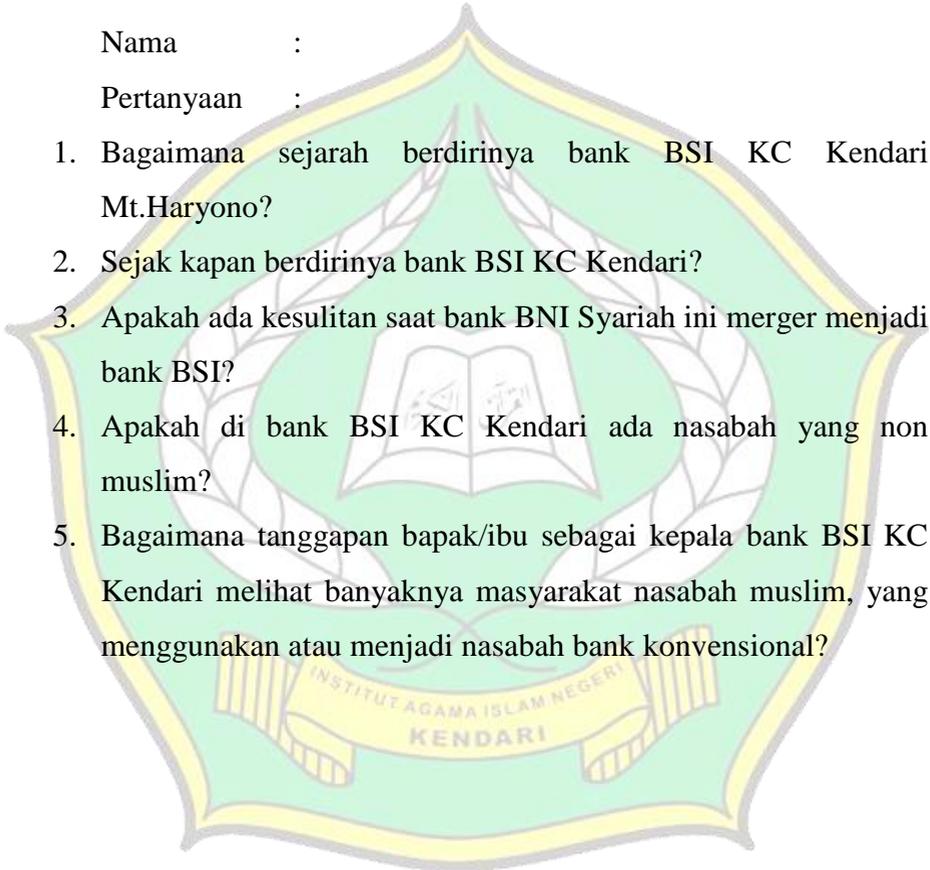
### A. Wawancara kepada Costumer Service Bank BSI KC

#### Kendari MT.Haryono

Nama :

Pertanyaan :

1. Bagaimana sejarah berdirinya bank BSI KC Kendari Mt.Haryono?
2. Sejak kapan berdirinya bank BSI KC Kendari?
3. Apakah ada kesulitan saat bank BNI Syariah ini merger menjadi bank BSI?
4. Apakah di bank BSI KC Kendari ada nasabah yang non muslim?
5. Bagaimana tanggapan bapak/ibu sebagai kepala bank BSI KC Kendari melihat banyaknya masyarakat nasabah muslim, yang menggunakan atau menjadi nasabah bank konvensional?



### **A. Indikator Kepercayaan**

1. Bagaimana strategi atau rencana khusus dari bank BSI KC Kendari sendiri dalam membangun kepercayaan nasabah, baik secara online maupun secara tatap muka?
2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu bahwa kepercayaan itu terbangun saat karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?
3. Bagaimana pihak bank BSI KC Kendari menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri?
4. Apakah bank BSI KC Kendari kesulitan dalam menarik kepercayaan nasabah dimasa pandemi Covid-19?
5. Bagaimana bank BSI KC Kendari menanggapi nasabah yang kurang percaya kepada bank BSI KC Kendari?

### **B. Indikator Komitmen**

1. Bagaimana bapak/ibu menggapai nasabah yang berkomitmen untuk menjadi nasabah bank BSI KC Kendari ini?
2. Bagaimana bapak/ibu melihat tanggapan nasabah terhadap pelayanan bank BSI KC Kendari?
3. Bagaimana usaha bapak/ibu dalam menarik nasabah agar berkomitmen nmenjadi nasabah bank BSI KC Kendari?

### **C. Indikator komunikasi**

1. Bagaimana pihak bank BSI KC Kendari membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah?
2. Apakah ada nasabah yang menolak untuk berkomunikasi dengan pihak bank BSI KC Kendari?

3. Bagaimana bapak/ibu memberikan informasi-informasi kepada nasabah baik itu adanya produk baru ataupun sebagainya?
4. Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan yang diberikan nasabah?
5. Apakah nasabah banyak memberikan keluhan atau malah sebaliknya untuk pihak bank BSI KC Kendari?



**B. Wawancara kepada Pegawai Marketing Bank BNI KC****Kendari**

Nama :

Pertanyaan :

1. Bagaimana sejarah berdirinya bank BNI KC Kendari?
2. Sejak kapan berdirinya bank BNI KC Kendari?
3. Apakah ada dampak kesulitan terhadap bank BNI KC Kendari saat bank BNI Syariah, BRI syariah dan Mandiri Syariah merger menjadi BSI?
4. Bagaimana cara atau strategi bapak/ibu dalam menarik perhatian perhatian calon nasabah di masa pandemi covid-19?
5. Seperti yang kita ketahui saat pandemi covid melanda daerah kendari banyak bahkan hampir semua WFH (Working From Home) apakah bank BNI KC Kendari ini juga menerapkan hal tersebut atau tetap WFO (Working From Office) dengan catatan tertentu?

**A. Indikator Kepercayaan**

1. Bagaimana strategi atau rencana khusus dari bank BNI KC Kendari sendiri dalam membangun kepercayaan nasabah, baik secara online maupun secara tatap muka?
2. Bagaimana tanggapan bapak/ibu bahwa kepercayaan itu terbangun saat karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?
3. Bagaimana pihak bank BNI KC Kendari menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri?
4. Apakah bank BNI KC Kendari kesulitan dalam menarik kepercayaan nasabah dimasa pandemi Covid-19?
5. Bagaimana bank BNI KC Kendari menanggapi nasabah yang kurang percaya kepada bank BNI KC Kendari?

**B. Indikator Komitmen**

1. Bagaimana bapak/ibu menggapai nasabah yang berkomitmen untuk menjadi nasabah bank BNI KC Kendari ini?
2. Bagaimana bapak/ibu melihat tanggapan nasabah terhadap pelayanan bank BNI KC Kendari?
3. Bagaimana usaha bapak/ibu dalam menarik nasabah agar berkomitmen nmenjadi nasabah bank BNI KC Kendari?

**C. Indikator komunikasi**

1. Bagaimana pihak bank BNI KC Kendari membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah?
2. Apakah ada nasabah yang menolak untuk berkomunikasi dengan pihak bank BNI KC Kendari?

3. Bagaimana bapak/ibu memberikan informasi-informasi kepada nasabah baik itu adanya produk baru ataupun sebagainya?
4. Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan yang diberikan nasabah?
5. Apakah nasabah banyak memberikan keluhan atau malah sebaliknya untuk pihak bank BNI KC Kendari?



**C. Wawancara Kepada Nasabah Bank BSI KC Kendari MT.  
Haryono**

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Pertanyaan :

**A. Indikator Kepercayaan**

1. Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BSI KC Kendari?
2. Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BSI KC Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?
3. Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?
4. Apakah budaya kerja pegawai bank BSI KC Kendari sangat baik dalam melayani nasabah?
5. Apakah Bank BSI KC Kendari telah menggunakan standar layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?
6. Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BSI KC Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?

**B. Indikator Komitmen**

1. Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BSI KC Kendari?

2. Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BSI KC Kendari?
3. Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BSI KC Kendari?
4. Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?

### **C. Indikator Komunikasi**

1. Bagaimana pihak Bank BSI KC Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?
2. Apakah pihak bank BSI KC Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?
3. Bagaimana respon dari pihak bank BSI KC Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?
4. Apakah pihak bank BSI KC Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?
5. Apakah karyawan bank BSI KC Kendari memahami keinginan nasabah?
6. Bagaimana respon pihak bank BSI KC Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?

### **D. Pedoman Wawancara Kepada Nasabah Bank BNI KC Kendari**

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Pertanyaa :

#### **A. Indikator Kepercayaan**

1. Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BNI KC Kendari?
2. Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BNI KC Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?
3. Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?
4. Apakah Bank BNI KC Kendari telah menggunakan standar layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?
5. Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BNI Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?
6. Apakah budaya kerja pegawai bank BNI Kendari sangat baik dalam melayani nasabah?

7. Apakah bank tempat anda membuka rekening selalu melakukan apa yang sudah menjadi standarisasi layanan sesuai dengan Standar Pedoman Operasional?

## **B. Indikator Komitmen**

1. Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BNI Kendari?
2. Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BNI Kendari?
3. Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BNI Kendari?
4. Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?

## **C. Indikator Komunikasi**

1. Bagaimana pihak Bank BNI KC Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?
2. Apakah pihak bank BNI KC Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?
3. Bagaimana respon dari pihak bank BNI KC Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah ?
4. Apakah pihak bank BNI KC Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?
5. Apakah karyawan bank BNI KC Kendari memahami keinginan nasabah?
6. Bagaimana respon pihak bank BNI KC Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?

### Data Informan

**TABEL 4.1 Data Informan Bank BSI MT Haryono**

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
1.	Inung Farida	26 tahun	Perempuan	Costumer Service
2.	Widiastuti	20 Tahun	Perempuan	Mahasiswa
3.	Asnur Safitri	22 tahun	Perempuan	Mahasiswa
4.	Pinky Nurindah Ramadhani S, SE	22 tahun	Perempuan	Guru Privat

**TABEL 4.2 Data Informan Bank BNI Kendari**

NO	NAMA	USIA	JENIS KELAMIN	PEKERJAAN
1.	Astrid Oktaviani	26 tahun	Perempuan	Pegawai BNI Life
2.	Dewi Fitriani, S.Hut, M.Si	28 tahun	Perempuan	Dosen
3.	Muh. Aryadi Amir	23 tahun	Laki-laki	PNS
4.	Dimas Prayoga, SE	22 tahun	Laki-laki	Karyawan Swasta

## HASIL WAWANCARA

### A. Hasil wawancara bersama Pegawai bank BSI MT Haryono

Nama : Inung Farida  
 Hari/Tanggal : 30 September 2022  
 Waktu Wawancara : 13.30-14.00  
 Lokasi wawancara : Melalui Zoom Meeting  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

INDIKATOR KEPERCAYAAN		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana strategi ibu sendiri dalam membangun kepercayaan nasabah, baik secara online maupun secara tatap muka?	<p>kalau untuk secara online BSI sendiri ada namanya aplikasi BSI memilki fitur sangat lengkap dan sangat bermanfaat bagi nasabah .</p> <p>Kalau langsung ketemu langsung biasa teman" dri bsi menawar beberapa produk yg sesuai dengan kebutuhan nasabahnya .</p>
2	Bagaimana menurut ibu bahwa kepercayaan itu terbangun saat karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?	Iya itu salah satu nya itu memberikan pelayanan yg baik kepada nasabah , pada saat qta memberikan pelayanan yg baik kepada disitu timbul sedikit demi sedikit timbulnya kepercayaan
3	Bagaimana bank BSI menjaga kepercayaan nasabah?	Dengan memberikan pelayanan yg baik kepada nasabah insyaallah bengan bgtu nasabah akan percaya

		kepada bank BSI
4	Apakah bank BSI kesulitan dalam menarik kepercayaan nasabah dimasa pandemi Covid-19?	Menurut saya tidak terlalu sulit sih karna kebanyakan nasabah sudah tau apa itu bank BSI
5	Bagaimana bank BSI menanggapi nasabah yang kurang percaya kepada bank BSI?	Dengan cara menjelaskan apa itu Bank BSI dan tujuan di dirikan kan Bank BSI tersebut
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	bank BSI ini banyak nasabah yah bu, Bagaimana bank BSI ini mengajak nasabah untuk tetap menjadi nasabah bank BSI ini istilahnya tidak berpindah ke lain hati bu?	Iya itu tdi dengan cara melayani nasabah dengan sebaik mungkin gitu , dan selalu menawar kepada nasabah produk" dri bank BSI .
2	Terus bagaimana bu dengan produk pembiayaan sendiri? Apakah banyak yang minati?	Kalau untuk pembiayaan sendiri tergantu dari jenis pembiayaan apa, kalau yang saat ini yang paing diminati itu ada beberapa sektor seperti sektor perikanan sesuai dengan hasil bumi nasabah.
3	Untuk pembiayaan sendiri berapa margin keuntungan yang di dapat bank BSI bu?	Kalau untuk margin keuntungan kembali lagi dikesepakatan awal pakai akad apa, ada akad ijarah, murabahah, dan juga ada yang namanya akad MMQ.

4	Akad MMQ itu apa bu?	akad MMQ itu Musyarakah Mutanaqisah digunakan untuk pembiayaan dengan skema kerja sama modal untuk pembelian properti.
5	Bagaimana tanggapan ibu melihat tanggapan nasabah terhadap pelayanan yg telah diberikan bank BSI?	Kalau menurut saya sendiri ya pelayan yg di berikan bank BSI kepada nasabah sangat baik tidak kalah dengan bank-bank lain nya
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak bank BSI membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah?	Untk komunikasi sendiri kita sudahada pelatihan tiap bulannya untuk satpam, untuk teller dan costumer service, kalau untuk satpam yaah dengan cara membukakan pintu untuk nasabah , mengucap salam dan tidak lupa menanyakan kebutuhan nasabah, untuk teller dan cs itu hampir-hampir mirip kebutuhannya bagaimana, mau transaksi apa, apa yang harus dibantu, menanyakan jika ada keluhan lagi dan lain sebagainya.
2	Apakah ada nasabah yang menolak untuk berkomunikasi dengan pihak bank BSI?	Kalau untuk di KC ini sendiri ya Alhamdulillah tidak ada, nasabahnya baik" semua
3	Bagaimana bapak memberikan informasi-informasi kepada nasabah	Biasanya itu langsung di sampaikan kepada nasabah sih kalau ada produk" Bru dri Bank

	baik itu adanya produk baru ataupun promosi yang diberikan bank BSI?	BSI
4	Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan yang diberikan nasabah?	Untuk keluhan nasabah biasanya langsung di arahkan ke CSS nya langsung
5	Apakah nasabah banyak memberikan keluhan atau malah sebaliknya untuk pihak bank BSI?	Kalau untuk keluhan pasti ada ya di setiap bank , yg paling bagaimana cara kita menanggapi keluhan tersebut dengan sabar
<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Jika kita membuat rekening di bank BSI ini apa saja keuntungan yang kita dapatkan bu?	<p>Yang pertama kita bisa langsung daftar BSI Mobile dan di bsi mobile itu sangat lengkap fitur-fiturnya mulai dari pembayaran kuliah, beli pulsa, transfer ke bank lain dan masih banyak lagi</p> <p>Yang kedua itu di bank BSI juga kalau untuk buka rekening ada nasabah Akad Wadiah , akad Wadiah akad yg tidak ada potongan perbulannya atau free biaya administrasi nya perbulannya .</p>

B. Hasil wawancara bersama nasabah bank BSI MT Haryono

Nama : Asnur Safitri  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 10 September 2022  
 Waktu wawancara : 16.25-17.25  
 Lokasi wawancara : FEBI IAIN Kendari  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

INDIKATOR KEPERCAYAAN		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BSI KC Kendari?	Saya percaya ehmm bahwa produk yang ditawarkan bank BSI Kc kendari sangat baik dan bagus karena mungkin bank bsi kan bank yang berlandaskan syariah, dan produk-produk yang ditawarkan juga Insha Allah sesuai dengan syariat islam kann jadi saya sebagai nasabah percaya-percaya saja karena sejauh ini juga saya bertransaksi di bank bsi alhamdulillah tidak ada hambatan
2	Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BSI KC Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?	Kalau masalah kelengkapan dalam hal produk yahh saya merasa lengkap dan sesuai kebutuhan saya, hanya saja mungkin dari sarana fasilitas yang disiapkan pihak bank bsi, saya merasa tidak lengkap,

		karena setiap saya mau bertransaksi jauh-jauh kasihan itu letaknya atm bsi. Hanya kalau produk-produknya okelah lengkap, baru fitur-fitunya canggihmi
3	Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?	Ehmmm yaaa saya yakin karena saya sudah merasa nyaman dengan produk dan layanan yang ditawarkan bank bsi sejauh ini toh, kalau saya enda yakin ngapain juga saya tertarik untuk jadi nasabahnya.
4	Apakah budaya kerja pegawai bank BSI KC Kendari sangat baik dalam melayani nasabah?	Ehmmm baik. Dan menurut saya sudah menjadi keharusan bank dan pegawainya harus memiliki budaya yang baikk, buka baik saja harus sangat baikk agar nasabah makin senang menggunakan tabungan bsi
5	Apakah Bank BSI KC Kendari telah menggunakan standar layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?	Kalau masalah layanan menurut saya adil dan sama yah dan tanpa membeda-bedakan kalangan
6	Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BSI KC Kendari, apakah pegawai atau karyawan	Tentu saja punya tohh namanya juga pegawai bank pasti sudah dilatih dengan baik dalam hal melayani nasabah, apalagi ini bank

	bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?	syariah toh
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BSI KC Kendari?	Ehmm kalau masalah komitmenku sma bank bsi mungkin dengan cara saya rajin menabung, karena saya dengar dari teman-teman yang menabung di bank bsi itu tidak ada potongannya katanya. yaaa jadi mungkin itu alasan dan salah satu usaha saya ingin menjadi nasabah jangka panjang dari bank bsi kc kendari ini
2	Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BSI KC Kendari?	Tentunya adaa keinginan yaaa karena saya sudah jadi nasabah dan saya juga sudah menggunakan produk dan layanan bsi jadi saya harus mempertahankan hubungann ini asikk
3	Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BSI KC Kendari?	Eeeeeeee kalau ikatan emosional ndada sih tapi saya sedikit ada rasa jengkel sama pihak security bank bsi yang samping mall lipo, karena sa rasa agak lambat dalam menanggapi permintaan nasabah.
4	Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan	Ehmm maksudnya anuyah mba kayak saya enda tertarik jadi

	produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?	nasabah bank lain perihal produk dan layanannya begitu? Kalau masalah ini saya belum tertarik jadi nasabah bank lain yahhh karena saya sudah nyaman memakai bsi
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak Bank BSI KC Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?	Yaaa kalau masalah komunikasi dalam hal pemberian informasi saya rasa bagus-bagus saja dalam hal penyampaiannya pihak bank toh, kemudian juga kita tau informasi-informasi baru dari Bank Bsi kadang ada papan/kertas informasi begitu yang menempel di samping ATM tempat bertansaksi jadi sarasa bagus-bagus saja
2	Apakah pihak bank BSI KC Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?	Kalau dalam hal memerikan informasi sejauh ini saya merasa baik-baik saja
3	Bagaimana respon dari pihak bank BSI KC Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?	Kalau responnya saya rasa bagus-bagus saja tapu sejauh ini saya jadi nasabah belum pernah saya belum pernah mengeluh ke pihak bank, hehehehehehe mungkin cuman bertanya masalah produk-produk nya saja

4	Apakah pihak bank BSI KC Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?	Ehmhhh kalau masalah menanggapi yaa bagus ya baik karena saya pernah ke bank berapa kali tanggapannya bagus dan sedikit cepat dan mudah di mengerti, tapi terkadang pernah satu kali saya ke bank lama sekali dia tanggapi yang saya tanyakan agak lambat karena mungkin lagi dalam keadaan ramai sekali bank
5	Apakah karyawan bank BSI KC Kendari memahami keinginan nasabah?	Eemmmm kalau memahami yaaa memahami saja.
6	Bagaimana respon pihak bank BSI KC Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?	Responnya baik yahh langsung dibukakan pintu dan di suruh masuk ke bank kemudian langsung ditanyakan apa keluhannya atau dalam rangka apa begitu terus kalau sudah jelaskanmi dan biasa di suruh dulu duduk menunggu panggilan, jadi sa rasa toh responnya baik-baik saja dan kita sebagai nasabah merasa dihargai begitu tidak pusing mau bertanya ke mana,karena sudah langsung tanggap pegawainya dan scuritinya

<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Apakah anda mendapatkan keuntungan dengan menggunakan rekening bank BSI KC Kendari?	Saya merasa untung terlebih lagi yang sa tau kalau bank bsi kan sudah pasti berlandaskan syariat islam kemudian mereka menganut sistem bagi hasil buka bunga pasti peroduknya beda juga atau bahkan tidak dipunyai bank konvensional
2	Apakah anda mengetahui bahwa ada keuntungan saat anda mengambil suatu akad di bank BSI KC Kendari?	Kalau mengambil keuntungan suatu akad saya belum tau karena kebetulan saya nasabah baru-baru di bsi toh jadi
3	Apakah anda mengetahui pembagian keuntungan ketika menggunakan rekening bank BSI KC Kendari?	Ehmm kalau yang saya dengar dari teman-teman saya katanya pembagian keuntungan yang ditawarkan bank bsi bagus sekali, tapi apadii sa lupaaa, ehmm anu kayaknya seperti gratis biaya tarik tunai, terus mudah juga betransaksi kalau kita pakai mobile bengking

Nama : Widiastuti  
 Hari/Tanggal : Jum'at/09/09/2022  
 Waktu Wawancara : 13.00-13.20  
 Lokasi wawancara : Rumah kediaman  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

<b>INDIKATOR KEPERCAYAAN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BSI KC Kendari?	Selama saya menjadi nasabah di bank ini saya senang dengan produk yang mereka tawarkan.
2	Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BSI KC Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?	Yah saya yakin, karena produk yang ada di bank BSI sangat sesuai dengan kebutuhan saya.
3	Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?	Iya saya yakin, karena produk dan pelayanan yang diberikan oleh bank BSI sama dengan kebutuhan saya, kalau untuk pelayanannya sarasa pelayanannya cukup bagus untuk pelajar seperti saya.
4	Apakah budaya kerja pegawai bank BSI KC Kendari sangat baik dalam	Cukup baik dan ramah

	melayani nasabah?	
5	Apakah Bank BSI KC Kendari telah menggunakan standar layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?	Kurang tau, setau saya ada nasabah prioritas di setiap bank, tapi untuk selama ini saya bertransaksi di bank aman <sup>2</sup> saja
6	Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BSI KC Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?	Ya ada, selama saya datang ke bank.
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BSI KC Kendari?	Saya akan terus bertransaksi menggunakan bank BSI.
2	Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BSI KC Kendari?	Ya Ada
3	Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank	Sejauh ini tidak ada

	BSI KC Kendari?	
4	Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?	Belum ada rencana
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak Bank BSI KC Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?	Banyak sih, salah satunya lewat WA dan website nya terus kalo ada yang saya tidak mengerti saya pergi ke bank nya langsung dan pihak bank menjelaskan mudah di pahami untuk saya sebagai seorang pelajar.
2	Apakah pihak bank BSI KC Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?	Sangat baik baik dan mudah di mengerti
3	Bagaimana respon dari pihak bank BSI KC Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?	Respon sangat baik
4	Apakah pihak bank BSI KC Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?	Alhamdulillah baik

5	Apakah karyawan bank BSI KC Kendari memahami keinginan nasabah?	Iya
6	Bagaimana respon pihak bank BSI KC Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?	Baik baik saja
<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Apakah anda mendapatkan keuntungan dengan menggunakan rekening bank BSI KC Kendari?	Yah,karena kalau memakai rekening bank BSI tidak ada potongannya saya bersyukur karena kiriman dari orang tua bisa di simpan di rekening lebih lama karena tidak ada potongannya.
2	Apakah anda mengetahui bahwa ada keuntungan saat anda mengambil suatu akad di bank BSI KC Kendari?	Saya tidak tau tentang itu karena saya masih pelajar dan belum pernah melakukan di bank BSI.
3	Apakah anda mengetahui pembagian keuntungan ketika menggunakan rekening bank BSI KC Kendari?	Setahuku kalau di bank koven tiap bulannya itu ada potongannya tapi kalo pake bank BSI ini tidak ada potongannya.

## C. Hasil wawancara pegawai bank BNI Kendari

Nama : Astrid Otaviani  
 Hari/Tanggal : 30 September 2022  
 Waktu Wawancara : 19.30-20.00  
 Lokasi wawancara : rumah kediaman  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

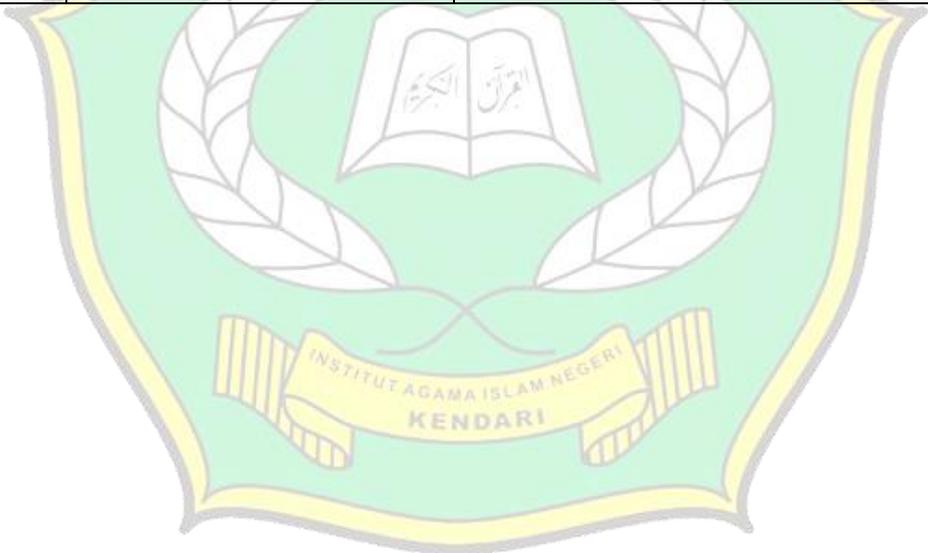
<b>INDIKATOR KEPERCAYAAN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana strategi ibu sendiri dalam membangun kepercayaan nasabah, baik secara online maupun secara tatap muka?	<p>Kalau untuk secara online BSI sendiri ada namanya aplikasi BNI memiliki fitur sangat lengkap dan sangat bermanfaat bagi nasabah.</p> <p>Kalau langsung ketemu langsung biasa teman-teman dari BNI menawarkan beberapa produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabahnya.</p>
2	Bagaimana menurut ibu bahwa kepercayaan itu terbangun saat karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?	<p>Menurut saya itu dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, pada saat kita memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah disitu timbul sedikit demi sedikit timbulnya kepercayaan dan nasabah nyaman dengan pelayanan kami maka kami saling percaya bahwa nasabah ini percaya sama kita</p>

3	Bagaimana bank BNI menjaga kepercayaan nasabah?	Dengan memberikan informasi yang bermanfaat seputaran perbankan menawarkan produk baru dengan bertatap langsung sehingga nasabah tetap percaya dengan kami
4	Apakah bank BNI kesulitan dalam menarik kepercayaan nasabah dimasa pandemi Covid-19?	Kesulitannya karena pada saat pandemi ini kan ada namanya potongan jam kerja jadi terbatas kita mau berinteraksi dengan nasabah, apalagi mau bertemu langsung harus dengan mental dan kesehatan yang kuat knarena covid yang ganas, sampai berpuluhan ribu orang yang meninggal karna virus ini, jadi semuanya terbatas, bahkan kita ke kantor harus berjaga jarak. Untuk nasabah sendiri dalam membangun kepercayaan di masa pandemi dengan kita membuat inovasi terbaru kita mengupgrade mobile banking agar nasabah bisa memenuhi kebutuhannya melalui mobile banking tidak harus dengan bertemu langsung begitu
5	Bagaimana bank BNI menanggapi nasabah yang kurang percaya kepada bank BNI?	Iyah kan ada memang nasabah yang cukup rewel yah, kami berusaha untuk tetap menjelaskan dengan baik, bahwa kami memiliki produk yang unggul dan berbagai fasilitas yang memadai untuk kebutuhan sehari-hari nasabah

<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	bank BNI ini banyak nasabah yah bu, Bagaimana bank BNI ini mengajak nasabah untuk tetap menjadi nasabah bank BNI ini istilahnya tidak berpindah ke lain hati bu?	Memberikan banyak promosi menjadikan mobile banking sebagai media untuk menadi ketertarikan nasabah untuk tetap menjadi nasabah kami walaupun ada yang tidak percaya dengan fasilitas yang kami berikan tapi itu tidak sebanding dengan yang percaya dengan kami.
2	Bagaimana tanggapan ibu melihat tanggapan nasabah terhadap pelayanan yg telah diberikan bank BNI?	Itu tadi pelayanan sendiri kami lakukan dengan SOP yang sudah ditentukan pusat, walaupun ada kurangnya kami menambahkan dengan sendiri kayak spontan kita mengajukan pelayanan yang baik dengan begitu bisa dibilang kami berusaha semaksimal mungkin untuk nasabah.
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak bank BNI membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah?	Dengan cara relationship pendekatan kepada nasabah atau tidak bertemu langsung dengan nasabah, memberikan penawaran yang ada untuk bulan itu.
2	Apakah ada nasabah yang menolak untuk berkomunikasi dengan	Kalau untuk yang seperti itu tidak banyak minim sekali bahkan ketika kita sudah menjelaskan berbagai produk mereka tertarik kembali

	pihak bank BNI?	begitu sehingga kami juga sangat denganbersenang hati sangat ingin tetap berkomunikasi dengan nasabah
3	Bagaimana bapak/ibu memberikan informasi-informasi kepada nasabah baik itu adanya produk baru ataupun promosi yang diberikan bank BNI?	Biasanya itu langsung di sampaikan kepada nasabah sih kalau ada produk-produk baru dari Bank BNI atau tidak dengan adanya sosial media, kan biasa juga kami kirim pesan di aplikasi whatsapp atau dimobile banking itu ada penyampaiannya, tapi kalau yang sering itu secara langsung.
4	Bu bisa kita jelaskan sedikit tentang kredit di bank BNI?	Kalau untuk pengajuan pendanaan atau kredit itu bank BNI itu harus melihat dulu bagaimana keuangan nasabah apakah bisa mengembalikan hutang piutang kedepannya apakah ada kredit macet di bank lain. setelah dianalisa baru kita bisa jelaskan jenis kredit apa yang nasabah mau, kita jelaskan ketentuan-ketentuannya. Dan lain sebgainya. Saya tidak bisa sebut angka yah dek.
4	Bagaimana bapak/ibu menanggapi keluhan yang diberikan nasabah?	Untuk keluhan nasabah biasa nya langsung di arah ke Costumer Service nya langsung
5	Apakah nasabah banyak memberikan keluhan atau malah sebaliknya untuk	Kalau untuk keluhan pasti ada ya di setiap bank, yg paling bagaimana cara kita menanggapi keluhan

	pihak bank BNI?	tersebut dengan sabar
<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Jika kita membuat rekening di bank BNI ini apa saja keuntungan yang kita dapatkan bu?	Yang pertama kita bisa langsung daftar BSI Mobile dan di bsi mobile itu sangat lengkap fitur-fiturnya mulai dari pembayaran kuliah, beli pulsa, transfer ke bank lain dan masih banyak lagi. Terus untuk mesin ATM yang ada di setiap wilayah atau tersebar dimanamana karena kita sudah BUMN



## D. Hasil wawancara nasabah bank BNI Kendari

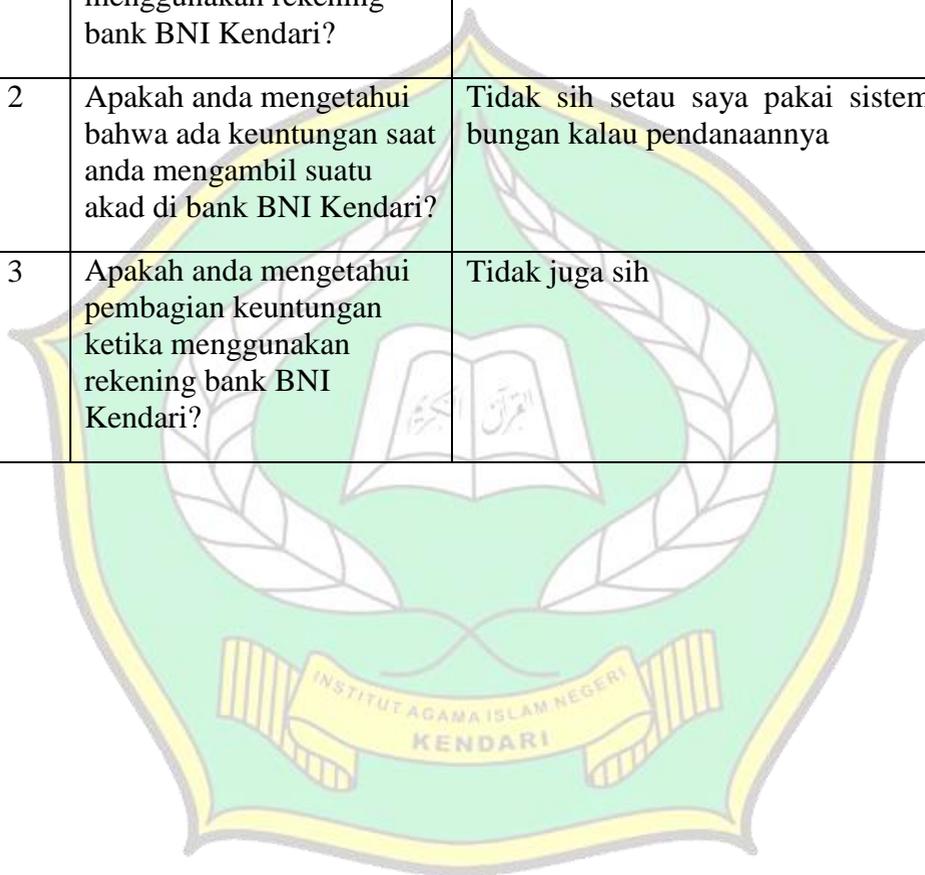
Nama : Dewi Fitriani, S.Hut, M.Si  
 Hari/Tanggal : Selasa, 09 Agustus 2022  
 Waktu Wawancara : 13.00-13.35  
 Lokasi wawancara : Perumahan Dinas  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

INDIKATOR KEPERCAYAAN		
NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BNI Kendari?	Baik, dengan layanan dan fasilitas yang mereka kasih saya sangat percaya dengan produk yang saya gunakan
2	Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BNI Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?	Ya, karena produk yang saya gunakan untuk kebutuhan saya sehari-hari
3	Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?	Iya kemungkinan besar
4	Apakah budaya kerja pegawai bank BNI Kendari sangat baik dalam melayani nasabah?	Ya, baik karena mereka kerja sesuai dengan SOP
5	Apakah Bank BNI Kendari telah menggunakan standar	Ya sudah

	layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?	
6	Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BNI Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?	Ya sedikit, karena untuk satpmnya tidak ramah
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BNI Kendari?	Dengan menggunakan produk yang saya pilih
2	Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BNI Kendari?	Ya ada karena ini ketergantungan untuk kehidupan saya sehari-hari
3	Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BNI Kendari?	Tidak ada sih hanya untuk keramahannya ditingkatkan lagi
4	Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?	Tidak ada untuk saat ini

<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak Bank BNI Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?	Menjelaskan dengan sangat detail serta memberikan beberapa contoh sehingga kami mengerti apa yang dijelaskan
2	Apakah pihak bank BNI Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?	Ya, sebagai karyawan yang sudah di trainer jadi bagus cranya menyampaikan
3	Bagaimana respon dari pihak bank BNI Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?	Bagus cepat menanggapi dan merespon keluhan nasabahnya
4	Apakah pihak bank BNI Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?	Ya
5	Apakah karyawan bank BNI Kendari memahami keinginan nasabah?	Ya
6	Bagaimana respon pihak bank BNI Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?	Responnya bagus senyum ramah

<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Apakah anda mendapatkan keuntungan dengan menggunakan rekening bank BNI Kendari?	Ya salahsatunya bisa menarik sampai 0 rupiah
2	Apakah anda mengetahui bahwa ada keuntungan saat anda mengambil suatu akad di bank BNI Kendari?	Tidak sih setau saya pakai sistem bunga kalau pendanaannya
3	Apakah anda mengetahui pembagian keuntungan ketika menggunakan rekening bank BNI Kendari?	Tidak juga sih



Nama : Muh. Aryadi Amir  
 Hari/Tanggal : Sabtu, 10 September 2022  
 Waktu Wawancara : 13.45-14.10  
 Lokasi wawancara : Perumahan Jabatan  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

<b>INDIKATOR KEPERCAYAAN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BNI Kendari?	Menurut saya terkait produk yang ditawarkan oleh pihak Bank BNI Kendari sangatlah bermanfaat,karna dapat membantu masyarakat melakukan Simpan Pinjam dengan aman dan terpercaya Karena Bank BNI adalah salah satu dari empat Bank milik Negara.
2	Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BNI Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?	Saya fikir sejauh ini kelengkapan produk di Bank BNI Kendari telah memenuhi syarat Dan kepuasan masyarakat
3	Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?	Iya,saya sangat yakin karna saya adalah seorang pegawai negeri,dimana tunjangan kinerja saya melalui Bank BNI
4	Apakah budaya kerja pegawai bank BNI Kendari	Budaya dan prilaku dari pihak pegawai Bank BNI sudah baik dan

	sangat baik dalam melayani nasabah?	cukup memuaskan dalam pelayanan terhadap nasabah
5	Apakah Bank BNI Kendari telah menggunakan standar layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?	Saya rasa-rasa Bank BNI Kendari telah menggunakan standar layanan yang bagus ,dan pelayanan terhadap saya atau nasabah lainnya yg sy lihat kalau ke bank atau ke ATMnya juga diperlakukan secara adil dan sama sesuai dengan ketentuan prosedur layanan yg d miliki bank
6	Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BNI Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?	Kalau Menurut tanggapan saya sebagai nasabah bank BNI Kendari kalau dari segi pegawainya atau karyawannyaaa pihak bank itu cukup memiliki potensi yg bagus dan integritas dalam melayani saya sebagai nasabahnya
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BNI Kendari?	Saya bermitra dengan BNI dikarenakan gaji remonisasi kepegawaian saya masuk di rekening atau kartu ATM bank bni, jadi saya rasa tidak perlu berusaha karena dari pertama saya jadi seorang pegawai, gaji sy masuk di Bni biar bagaimanapun pastimikii akan jadi nasabah jangka panjang

		di bank BNI tersebut, sakira begitu
2	Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BNI Kendari?	Yahh tentu saja ada, karena saya menabung juga memakai rekening bank BNI. kemudian karna mungkin dari pertanyaan-pertanyaan sebelumnya sudah bisa di simpulkan sama anda kenapa saya harus mempertahankan hubunganku menjadi nasabah BNI
3	Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BNI Kendari?	Alhamdulillah Tidak adaji
4	Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan perbankan dibandingkan dengan bank lain?	Sejauh ini tidak ada kerana bank bni bagus dia dalam hal persenan bunganya anu lebih rendah dari pada rekening atm bank lainnya atau bank BRI yang saya pakai, kebetulan saya pakai dua kartu atm
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak Bank BNI Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?	Yah jelas Karena cara penyampaian eeeee informasi mengenai produk bank bni yang di sampaikan pihak bank mudah dipahami oleh saya pribadi
2	Apakah pihak bank BNI	Eee yah tentu saja karna

	Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?	sebelumnya saya bilang mudah dipahami
3	Bagaimana respon dari pihak bank BNI Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?	Responya biasajii, karena mereka layaniki sesuai dengan prosedur yang sudah ada mengenai masalah yang kita keluhkan ke pihak bank. Misalnya kayak kartu ATMku terblokir pasti dia langsung bertindak untuk layaniki begitujii intinya baiklah
4	Apakah pihak bank BNI Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?	Yaa baikkk
5	Apakah karyawan bank BNI Kendari memahami keinginan nasabah?	Yahh dapahamii. Misalnya kayak kita mo pinjam uang di bank dilayani kita sesuai prosedur yang ada. Asal kita sebagai nasabah mempunyai jaminan yang diminta dari bank.
6	Bagaimana respon pihak bank BNI Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat baik?	Responya baikjii pelayanannya Terus da hargai sekaliki kandaaa

<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Apakah anda mendapatkan keuntungan dengan menggunakan rekening bank BNI Kendari?	Mmm kalau keuntungan menggunakan rekening BNI itu aman dalam bertransaksi, produk keuangan yang ditawarkan juga sesuai dengan kebutuhan saya. Terus bagusnya dia BNI kalau mau bertransaksi gampang
2	Apakah anda mengetahui bahwa ada keuntungan saat anda mengambil suatu akad di bank BNI Kendari?	Kalau mengenai akad-akad saya kurang tau yahh, apakah ada akad-akad dalam BNI konven yang saya tau itu hanya ada di Bank Syariah
3	Apakah anda mengetahui pembagian keuntungan ketika menggunakan rekening bank BNI Kendari?	Sejauh ini saya belum tau pembagian keuntungan apa yang dimiliki bank bni. Da hanya simpankanji uangku di dalam atmnya atau rekeningnya

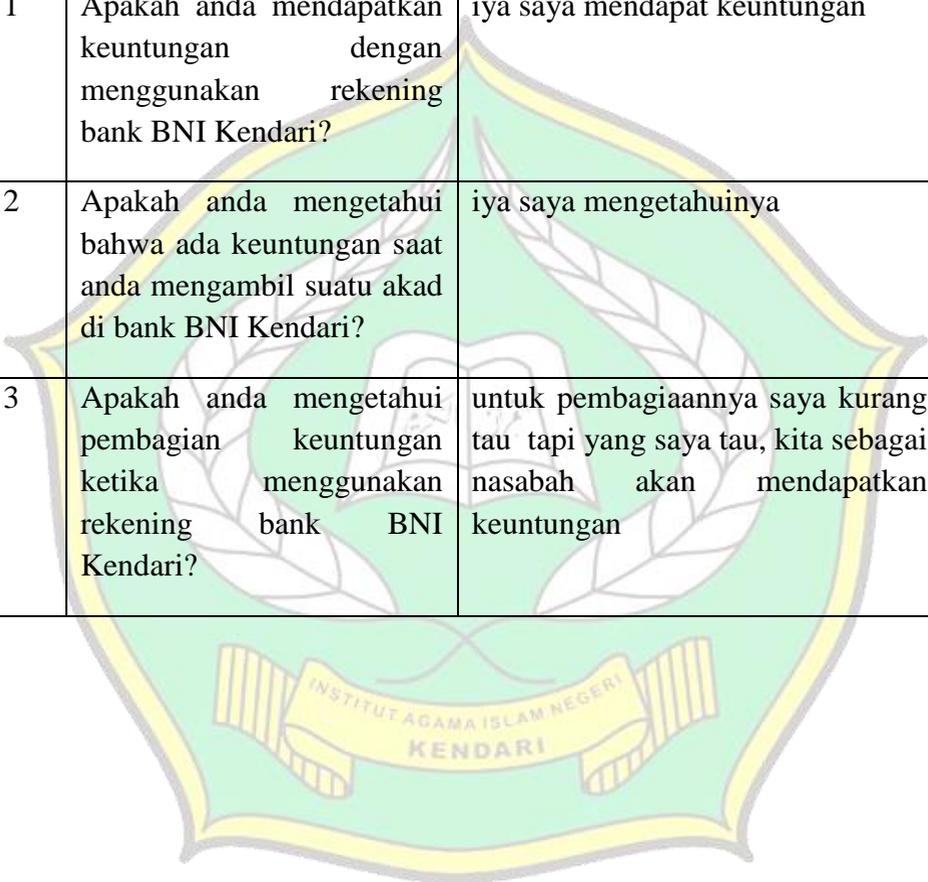
Nama : Dimas Prayoga  
 Hari/Tanggal : Rabu, 14 september 2022  
 Waktu Wawancara : 12.17-12.40  
 Lokasi wawancara : rumah kediaman  
 Tema wawancara : Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*) Antara Bank Dan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional

<b>INDIKATOR KEPERCAYAAN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana kepercayaan saudara dengan produk yang ditawarkan oleh bank BNI Kendari?	saya percaya dengan produk yang ditawarkan oleh BNI salah satu yang saya percayai adalah sistem keamanan yang ditawarkan
2	Apakah anda yakin dengan kelengkapan produk di bank BNI Kendari sesuai dengan kebutuhan saudara?	Saya rasa untuk kelengkapan yang ditawarkan oleh BNI sudah sesuai dengan kebutuhan saya ketika bertransaksi
3	Apakah anda yakin untuk terus menggunakan produk dan layanan yang anda miliki?	iya saya yakin akan menggunakan layanan dan produk yang saya miliki
4	Apakah budaya kerja pegawai bank BNI Kendari sangat baik dalam melayani nasabah?	saya rasa itu sudah cukup baik
5	Apakah Bank BNI Kendari telah menggunakan standar	untuk pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI saya rasa sudah

	layanan dan melayani semua nasabahnya secara adil dan sama?	cukup adil dalam melayani nasabah
6	Menurut tanggapan anda sebagai nasabah bank BNI Kendari, apakah pegawai atau karyawan bank memiliki integritas dalam melayani nasabah?	iya karyawannya sudah memiliki integritas dalam melayani nasabah
<b>INDIKATOR KOMITMEN</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana usaha anda agar menjaga dan mempertahankan komitmen jangka panjang dengan bank BNI Kendari?	dengan cara selalu menggunakan produk yang ditawarkan pihak bank BNI dalam bertansaksi
2	Apakah ada keinginan anda untuk mempertahankan hubungan anda dengan bank BNI Kendari?	iya
3	Apakah anda merasa ada ikatan emosional antara anda dengan pihak bank BNI Kendari?	untuk itu saya merasa biasa saja
4	Apakah ada rencana anda dalam perihal penggunaan produk dan layanan	saya rasa akan selalu menggunakan BNI

	perbankan dibandingkan dengan bank lain?	
<b>INDIKATOR KOMUNIKASI</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Bagaimana pihak Bank BNI Kendari memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas?	dengan cara menjelaskan ataupun dengan informasi yang disajikan dalam kertas brosur
2	Apakah pihak bank BNI Kendari memberikan informasi dengan tutur kata yang baik?	untuk penggunaan kata sangat sopan
3	Bagaimana respon dari pihak bank BNI Kendari saat mendengarkan keluhan nasabah?	untuk yang ini saya kurang tau karna selama saya memakai produknya saya belum mendapati keluhan
4	Apakah pihak bank BNI Kendari menanggapi dengan baik setiap nasabahnya?	iya
5	Apakah karyawan bank BNI Kendari memahami keinginan nasabah?	iya mereka memahaminya
6	Bagaimana respon pihak bank BNI Kendari saat nasabah datang dilayani dan dihargai dengan sangat	untuk respon sendiri saya tidak begitu mengerti

	baik?	
<b>INDIKATOR KEUNTUNGAN (LABA)</b>		
<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>
1	Apakah anda mendapatkan keuntungan dengan menggunakan rekening bank BNI Kendari?	iya saya mendapat keuntungan
2	Apakah anda mengetahui bahwa ada keuntungan saat anda mengambil suatu akad di bank BNI Kendari?	iya saya mengetahuinya
3	Apakah anda mengetahui pembagian keuntungan ketika menggunakan rekening bank BNI Kendari?	untuk pembagiannya saya kurang tau tapi yang saya tau, kita sebagai nasabah akan mendapatkan keuntungan



### DOKUMENTASI





Esti Julianti

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
2	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar Student Paper	1%
6	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Student Paper	<1%
8	Submitted to Houston Community College Student Paper	<1%

**BIODATA PENULIS****A. Data Pribadi**

**Nama** : Esti Julianti  
**Tempat Tanggal Lahir** : Welala, 08 Juli 2000  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Alamat** : Lingk II Blok F, Kelurahan.  
Welala, Kecamatan. Ladongi,  
Kabupaten. Kolaka Timur,  
Sulawesi Tenggara  
**Nomor Telepon** : 0822-6659-8141  
**Email** : [juliantiesti08@gmail.com](mailto:juliantiesti08@gmail.com)

**B. Riwayat Pendidikan**

**2005-2006** : Taman Kanak-Kanak Al-Hidayah  
**2006-2012** : SD NEGERI 1 ATULA  
**2012-2015** : MTs FASTABIQUL KHAIRAT  
**2015-2018** : MA PESRI KENDARI  
**2018-2022** : INSTITUT AGAMA ISLAM KENDARI