

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam sejahtera bagi kita semua, shalom,

Oom swastiastu,

Namo buddhaya,

Salam kebajikan.

Perkenalkan nama saya Chika Herliani NIM 210303927 merupakan mahasiswi semester 6 akhir dari kampus Politeknik APP Jakarta Jurusan Manajemen Pemasaran Industri Elektronik. Sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Tugas Akhir D3 yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Bekasi ". Saya memohon izin untuk kesediaannya saudara/i untuk mengisi semua pertanyaan yang ada dengan jujur dan sesuai petunjuk pengisiannya. Kuisisioner ini untuk mengukur dan mengembangkan kemajuan kinerja *Customer Service* terhadap pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Bank Tabungan Negara kepada nasabah.

Berkenan dengan itu, saya memohon kesediaan waktu saudara/i untuk mengisi kuisisioner ini. Semua identitas saudara/i akan dijaga kerahasiaannya dan jawaban kuisisioner hanya akan dipergunakan untuk kepentingan .penelitian

Atas bantuan yang saudara/i berikan, saya ucapkan terimakasih banyak atas waktu saudara/i yang telah meluangkan untuk mengisi kuisisioner ini.

Lampiran 2. Pernyataan Kuisisioner

Nama :

Jenis Kelamin :

- Perempuan
- Laki-Laki

Usia :

- 17-20 Tahun
- 21-29 Tahun
- 30-39 Tahun
- > 40 Tahun

Pendidikan Terakhir :

- SMP
- SMA/SMK
- D3
- S1
- S2

Pekerjaan :

- PNS/TNI/Polri
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Pegawai BUMN
- Guru
- Pegawai Pemerintah (PJLP)
- Ibu Rumah Tangga
- Mahasiswa/Mahasiswi

- Sekolah

Pengetahuan Nasabah :

Keterangan

Skala ini berkisar antara 1 - 5 dengan pilihan jawaban berikut :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Cukup Setuju (CS)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	Indikator				
		STS	TS	CS	S	SS
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
1.	Customer service memberikan perhatian yang baik kepada nasabah.					
2.	customer service melakukan pelayanan yang handal seperti cepat dalam menyelesaikan transaksi dengan waktu pelayanan yang optimal.					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
3.	Customer Service melayani Anda dengan penuh sopan santun dan ramah tamah					
4.	Customer Service memberikan keamanan kepada nasabah dalam bertransaksi.					
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						

5.	Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bekasi memiliki kantor yang bersih dan nyaman.					
6.	Bank Tabungan Negara memiliki jaringan yang luas dan fasilitas yang lengkap.					
<i>Empathy (Empati)</i>						
7.	Customer Service memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan nasabah.					
8.	Customer Service selalu mengutamakan kepentingan nasabah					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
9.	Customer service memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan, masalah, atau keluhan nasabah.					
10.	Kesungguhan customer service dalam mengatasi masalah keluhan nasabah					
Kepuasan Nasabah						
11.	Nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang ditawarkan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Bekasi.					
12.	Kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan standar nasabah					
13.	Nasabah merasa puas dan nyaman pada saat bertransaksi pada PT. Bank					

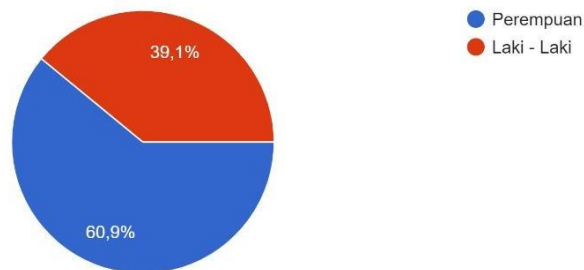
	Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Bekasi					
14.	Nasabah merasa puas atas informasi layanan yang mudah didapatkan					
15.	Nasabah merasa puas dengan tempat pelayanan Bank Tabungan Negara kantor cabang Bekasi yang mudah diakses dan strategis					

Sumber : Data diolah (2024)

Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuisioner

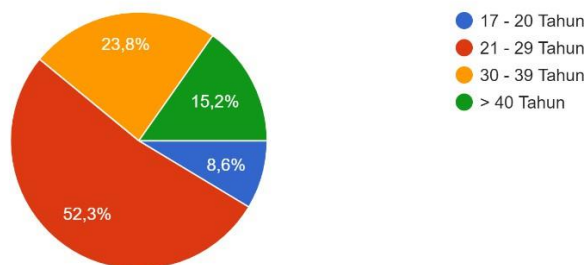
Jenis Kelamin

151 jawaban



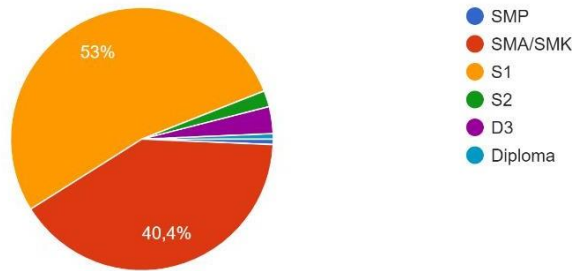
Umur

151 jawaban



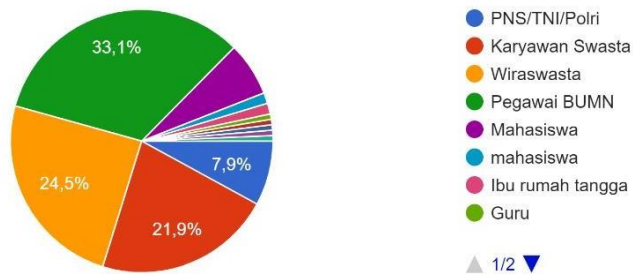
Pendidikan Terakhir

151 jawaban



Pekerjaan

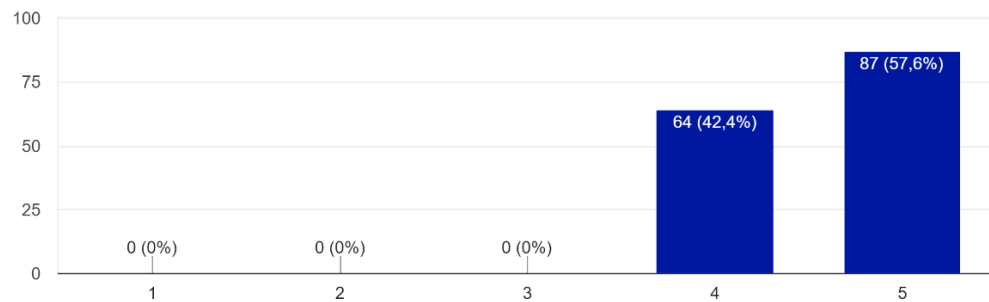
151 jawaban



Realibility (Kehandalan)

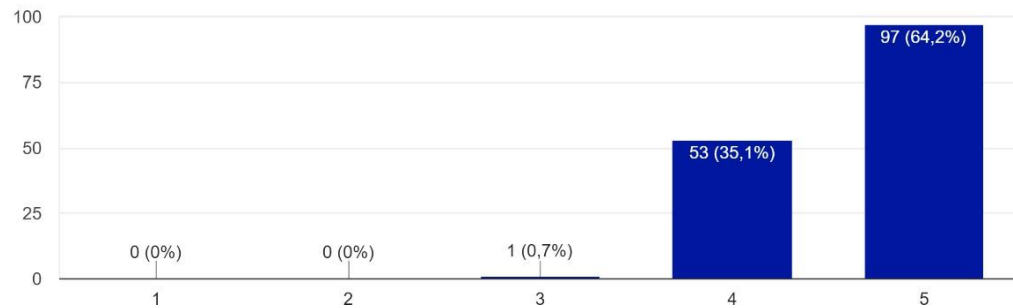
Customer service memberikan perhatian yang baik kepada nasabah

151 jawaban



customer service melakukan pelayanan yang handal seperti cepat dalam menyelesaikan transaksi dengan waktu pelayanan yang optimal.

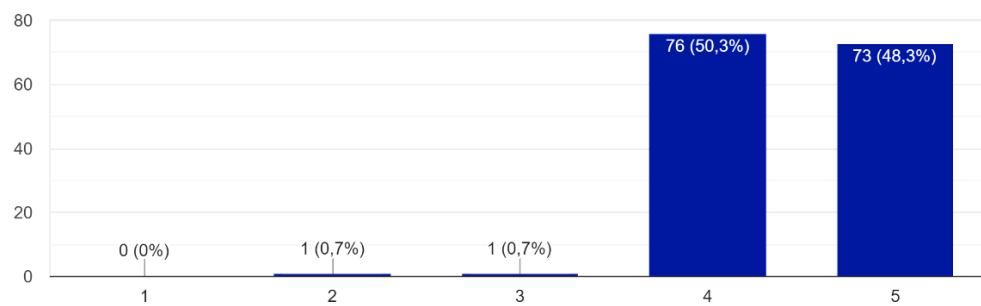
151 jawaban



Assurance (Jaminan)

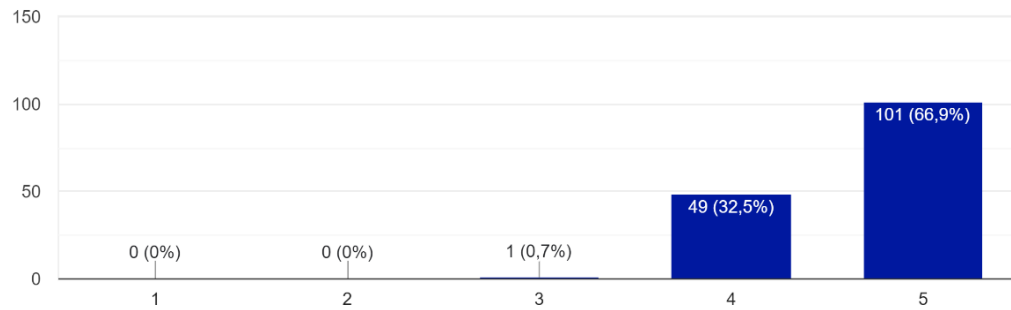
Customer Service melayani Anda dengan penuh sopan santun dan ramah tamah

151 jawaban



Customer Service memberikan keamanan kepada nasabah dalam bertransaksi

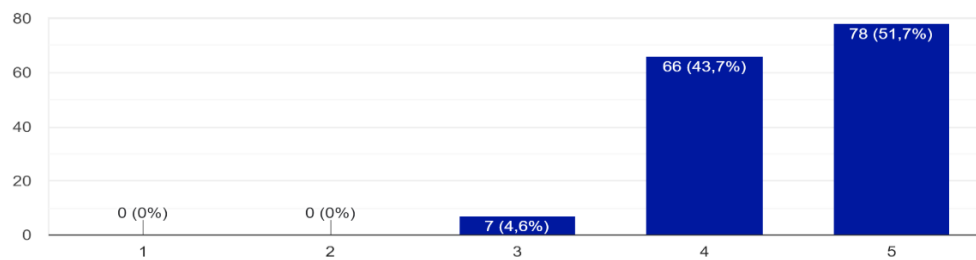
151 jawaban



Empathy (Empati)

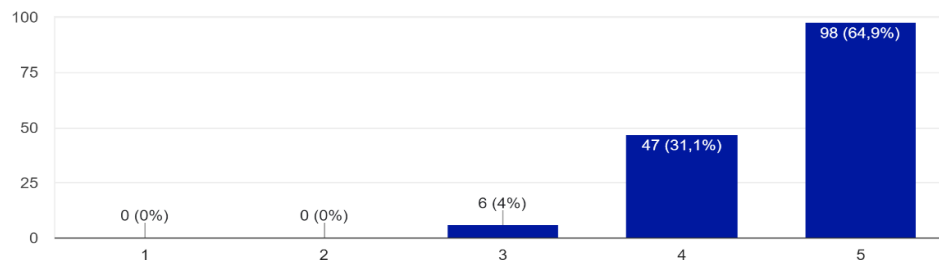
Customer Service memberikan perhatian yang lebih terhadap kebutuhan nasabah.

151 jawaban



Customer Service selalu mengutamakan kepentingan nasabah

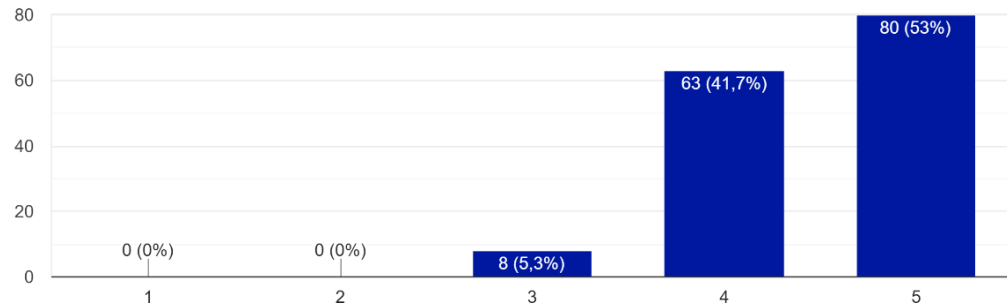
151 jawaban



Responsiveness (Daya Tanggap)

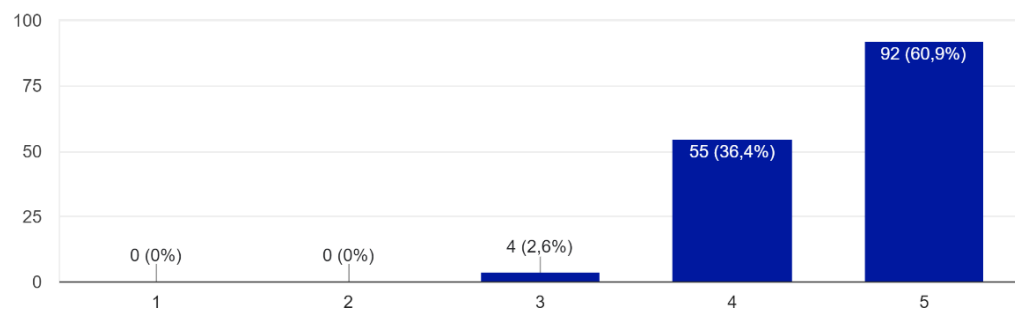
Customer service memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan, masalah, atau keluhan nasabah

151 jawaban



Kesungguhan customer service dalam mengatasi masalah keluhan nasabah

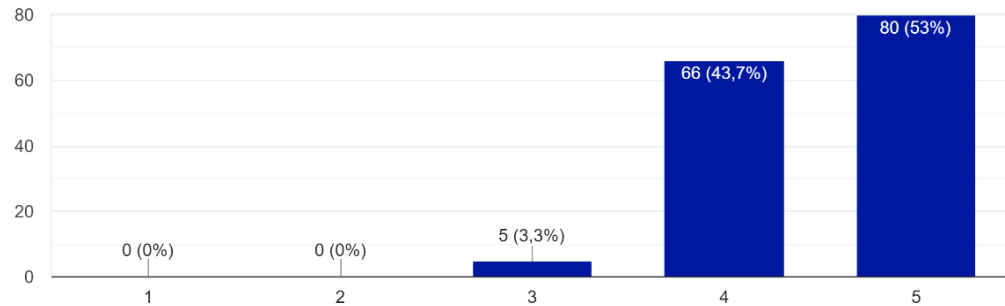
151 jawaban



Kepuasan Nasabah

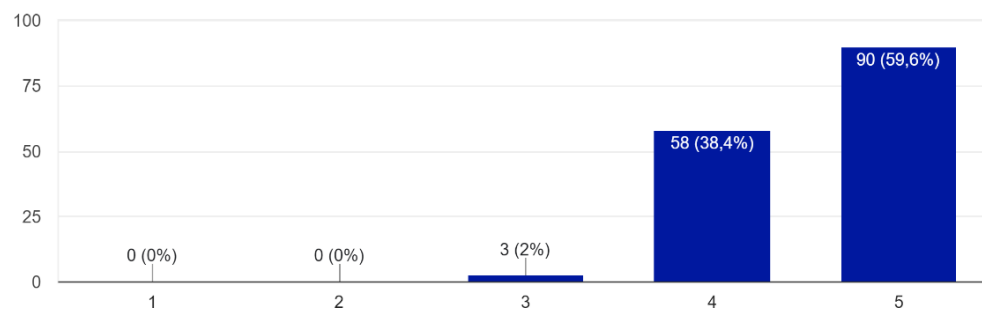
Nasabah merasa puas dengan kualitas produk yang ditawarkan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Bekasi.

151 jawaban



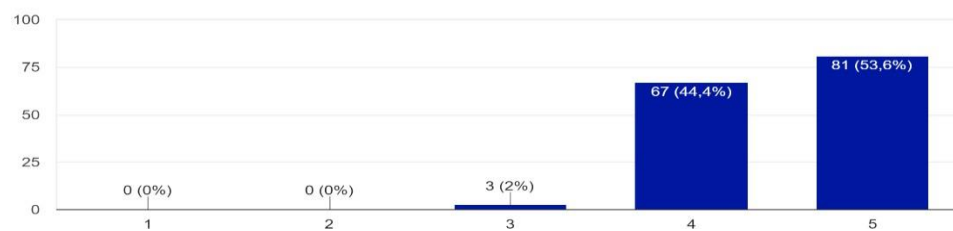
Kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan standar nasabah

151 jawaban



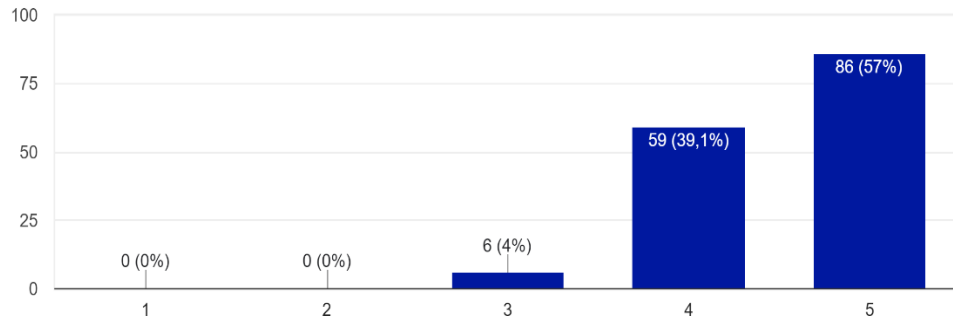
Nasabah merasa puas dan nyaman pada saat bertransaksi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) kantor cabang Bekasi

151 jawaban



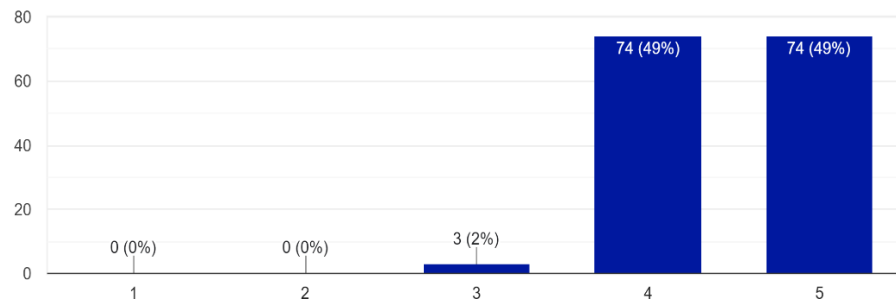
Nasabah merasa puas atas informasi layanan yang mudah didapatkan

151 jawaban



Nasabah merasa puas dengan tempat pelayanan Bank Tabungan Negara kantor cabang Bekasi yang mudah diakses dan strategis

151 jawaban



Lampiran 4. Uji Validitas

		Correlations										Kualitas Pelayanan
		X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	
X1.1	Pearson Correlation	1	,208*	,260**	,341**	,297**	,113	,392**	,309**	,371**	,254**	,565**
	Sig. (2-tailed)		,010	,001	<.001	<.001	,166	<.001	<.001	<.001	,002	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X1.2	Pearson Correlation	,208*	1	,207*	,342**	,214**	,301**	,386**	,273**	,364**	,321**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,010		,011	<.001	,008	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X2.1	Pearson Correlation	,260**	,207*	1	,189*	,250**	,263**	,394**	,435**	,336**	,248**	,587**
	Sig. (2-tailed)	,001	,011		,020	,002	,001	<.001	<.001	<.001	,002	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X2.2	Pearson Correlation	,341**	,342**	,189*	1	,371**	,371**	,372**	,340**	,464**	,368**	,662**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	,020		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X3.1	Pearson Correlation	,297**	,214**	,250**	,371**	1	,319**	,246**	,361**	,293**	,259**	,581**
	Sig. (2-tailed)	<.001	,008	,002	<.001		<.001	,002	<.001	<.001	,001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X3.2	Pearson Correlation	,113	,301**	,263**	,371**	,319**	1	,193*	,295**	,321**	,427**	,582**
	Sig. (2-tailed)	,166	<.001	,001	<.001	<.001		,018	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X4.1	Pearson Correlation	,392**	,386**	,394**	,372**	,246**	,193*	1	,337**	,364**	,263**	,644**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	,002	,018		<.001	<.001	,001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X4.2	Pearson Correlation	,309**	,273**	,435**	,340**	,361**	,295**	,337**	1	,279**	,375**	,651**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X5.1	Pearson Correlation	,371**	,364**	,336**	,464**	,293**	,321**	,364**	,279**	1	,450**	,693**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
X5.2	Pearson Correlation	,254**	,321**	,248**	,368**	,259**	,427**	,263**	,375**	,450**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,002	<.001	,002	<.001	,001	<.001	,001	<.001	<.001		<.001
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,565**	,576**	,587**	,662**	,581**	,582**	,644**	,651**	,693**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151	151

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

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

		Correlations					Kepuasan nasabah
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
Y1.1	Pearson Correlation	1	,437**	,465**	,478**	,542**	,805**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	151	151	151	151	151	151
Y1.2	Pearson Correlation	,437**	1	,325**	,323**	,395**	,675**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	151	151	151	151	151	151
Y1.3	Pearson Correlation	,465**	,325**	1	,337**	,511**	,720**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	151	151	151	151	151	151
Y1.4	Pearson Correlation	,478**	,323**	,337**	1	,331**	,686**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	151	151	151	151	151	151
Y1.5	Pearson Correlation	,542**	,395**	,511**	,331**	1	,758**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	151	151	151	151	151	151
Kepuasan nasabah	Pearson Correlation	,805**	,675**	,720**	,686**	,758**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	151	151	151	151	151	151

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

Lampiran 5. Uji Realibilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,821	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	5

Lampiran 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		151	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0	
	Std. Deviation	1	
Most Extreme Differences	Absolute	,113	
	Positive	,049	
	Negative	-,113	
Kolmogorov-Smirnov Z		1,383	
Asymp. Sig. (2-tailed)		,044	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,038 ^c	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,033
		Upper Bound	,043

a. Test distribution is Normal.

b. User-Specified

c. Based on 10000 sampled tables with starting seed 79654295.

Lampiran 7. Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,966	1,475		1,333	,185		
	Realibility (Kehandalan)	,220	,170	,085	1,296	,197	,623	1,606
	Assurance (Jaminan)	,209	,181	,084	1,154	,250	,506	1,976
	Tangible (Bukti Fisik)	,805	,142	,352	5,672	<,001	,686	1,457
	Empathy (Empati)	,575	,150	,270	3,842	<,001	,538	1,860
	Responsiveness (Daya Tanggap)	,459	,137	,223	3,345	,001	,598	1,674

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,056	,987		1,070	,286
	Realibility (Kehandalan)	-,016	,112	-,015	-,143	,886
	Assurance (Jaminan)	,016	,120	,015	,132	,895
	Tangible (Bukti Fisik)	-,019	,094	-,020	-,207	,836
	Empathy (Empati)	-,045	,100	-,050	-,445	,657
	X55	,050	,071	,069	,700	,485

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 9. Uji Deskriptif**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setuju	64	42,4	42,4	42,4
	Sangat Setuju	87	57,6	57,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	1	,7	,7	,7
	Setuju	53	35,1	35,1	35,8
	Sangat Setuju	97	64,2	64,2	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,7	,7	,7
	Cukup Setuju	1	,7	,7	1,3
	Setuju	76	50,3	50,3	51,7
	Sangat Setuju	73	48,3	48,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	,7	,7	,7
	Cukup Setuju	1	,7	,7	1,3
	Setuju	76	50,3	50,3	51,7
	Sangat Setuju	73	48,3	48,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	3	2,0	2,0	2,0
	Setuju	72	47,7	47,7	49,7
	Sangat Setuju	76	50,3	50,3	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	4	2,6	2,6	2,6
	Setuju	52	34,4	34,4	37,1
	Sangat Setuju	95	62,9	62,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	7	4,6	4,6	4,6
	Setuju	66	43,7	43,7	48,3
	Sangat Setuju	78	51,7	51,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	6	4,0	4,0	4,0
	Setuju	47	31,1	31,1	35,1
	Sangat Setuju	98	64,9	64,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	8	5,3	5,3	5,3
	Setuju	63	41,7	41,7	47,0
	Sangat Setuju	80	53,0	53,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	4	2,6	2,6	2,6
	Setuju	55	36,4	36,4	39,1
	Sangat Setuju	92	60,9	60,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	5	3,3	3,3	3,3
	Setuju	66	43,7	43,7	47,0
	Sangat Setuju	80	53,0	53,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	6	4,0	4,0	4,0
	Setuju	47	31,1	31,1	35,1
	Sangat Setuju	98	64,9	64,9	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	3	2,0	2,0	2,0
	Setuju	67	44,4	44,4	46,4
	Sangat Setuju	81	53,6	53,6	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	6	4,0	4,0	4,0
	Setuju	59	39,1	39,1	43,0
	Sangat Setuju	86	57,0	57,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	3	2,0	2,0	2,0
	Setuju	74	49,0	49,0	51,0
	Sangat Setuju	74	49,0	49,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1.1	151	4,58	,496
X1.2	151	4,64	,496
X2.1	151	4,46	,551
X2.2	151	4,66	,488
X3.1	151	4,48	,540
X3.2	151	4,60	,543
X4.1	151	4,47	,587
X4.2	151	4,61	,565
X5.1	151	4,48	,598
X5.2	151	4,58	,546
Valid N (listwise)	151		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Y1.1	151	4,50	,564
Y1.2	151	4,58	,535
Y1.3	151	4,52	,540
Y1.4	151	4,53	,575
Y1.5	151	4,47	,539
Valid N (listwise)	151		

Lampiran 10. Uji Regresi Linear Berganda**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,966	1,475		1,333	,185
	Realibility (Kehandalan)	,220	,170	,085	1,296	,197
	Assurance (Jaminan)	,209	,181	,084	1,154	,250
	Tangible (Bukti Fisik)	,805	,142	,352	5,672	<,001
	Empathy (Empati)	,575	,150	,270	3,842	<,001
	Responsiveness (Daya Tanggap)	,459	,137	,223	3,345	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran 11. Uji Koefisien Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785 ^a	,616	,603	1,266

a. Predictors: (Constant), Responsiveness (Daya Tanggap) , Empathy (Empati) , Tangible (Bukti Fisik) , Realibility (Kehandalan) , Assurance (Jaminan)

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran 12. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,785 ^a	,616	,603	1,266

a. Predictors: (Constant), Responsiveness (Daya Tanggap) , Empathy (Empati) , Tangible (Bukti Fisik) , Realibility (Kehandalan) , Assurance (Jaminan)

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran 13. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,966	1,475		1,333	,185
	Realibility (Kehandalan)	,220	,170	,085	1,296	,197
	Assurance (Jaminan)	,209	,181	,084	1,154	,250
	Tangible (Bukti Fisik)	,805	,142	,352	5,672	<,001
	Empathy (Empati)	,575	,150	,270	3,842	<,001
	Responsiveness (Daya Tanggap)	,459	,137	,223	3,345	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran 16. Surat Keterangan Keterima Magang

Bank BTN
KANTOR CABANG BEKASI
Agenda No: 5837
Tanggal: 07/08/2023

Desiminasi: POLITEKNIK APP JAKARTA
No. Tanggal: 005/BPSDMI/APP/KP/IV/2023
Perihal: PERMOHONAN MAGANG

BAWASDA BEGERA
 BENTING BASA

Daftar Pekerjaan

<input type="checkbox"/> DAFTAR KEMERCIAN	<input type="checkbox"/> CASH SERVICE & COLLECTION	Desiminasi Tgl:
<input type="checkbox"/> Customer Landing Unit Head	<input checked="" type="checkbox"/> Operation Unit Head	<input type="checkbox"/> G. Support
<input type="checkbox"/> Man Subord	<input type="checkbox"/> Call Center	<input type="checkbox"/> H. Apptgs
<input type="checkbox"/> Call Center Support	<input type="checkbox"/> Mail	<input type="checkbox"/> I. ot erary
<input type="checkbox"/> Call Center Quality & Liaison	<input type="checkbox"/> Transaction Processing	<input type="checkbox"/> J. od
<input type="checkbox"/> Call Center QC & Agent Property	<input type="checkbox"/> Loan Document	
<input type="checkbox"/> Loan Service	<input type="checkbox"/> Lending Support	
<input type="checkbox"/> Loan Officer	<input type="checkbox"/> K. Support	
<input type="checkbox"/> Branching & Service Unit Head	<input type="checkbox"/> Branch Collection Unit Head	
<input type="checkbox"/> Branching Funding Sales	<input type="checkbox"/> Collection Coordinator	
<input type="checkbox"/> Customer Service Supervisor	<input type="checkbox"/> Collector	
<input type="checkbox"/> Customer Service	<input type="checkbox"/> Stop Tracker Coordinator	
<input type="checkbox"/> Branching Funding Support	<input type="checkbox"/> Stop Tracker	
<input type="checkbox"/> SME Unit Head	<input type="checkbox"/> Field Collector Team Leader	
<input type="checkbox"/> Credit Program Sales	<input type="checkbox"/> Field Collector	
<input type="checkbox"/> Priority Banking Unit Head		
<input type="checkbox"/> Priority Banking Manager		
<input type="checkbox"/> Priority Banking Teller		
<input type="checkbox"/> Priority Banking Service		
Kantor Cabang Pembantu		
Subordinasi:		

Diperkenankan Untuk Periode : s/d
 Tidak diperkenankan
**hari tunda ✓*

Tangan & Tanggal

Untuk keterangan administrasi, apabila setelah 10 hari kerja sejak surat ini diterbitkan tidak ada jawaban dari perusahaan Bapak/Ibu, maka kami anggap mahasiswa kami tidak diperkenankan untuk Praktik Kerja Industri.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

PROSES

Keputusan
Rahadi Slamet

Tembusan:
Peringgal

DITERIMA
04 AUG 2023

POLITEKNIK APP JAKARTA
Jl. Satrio, Cilandak, Jakarta Selatan 12130
Telp. (021) 57123456, Fax. (021) 57123457
www.politeknikapp.com

005/BPSDMI/APP/KP/IV/2023
Jakarta, 02 Agustus 2023

Yth: Perihal: Bapak, Ketua Industri

guru
Jalan Nagasari (Pemeris) Tik
Koridor No. 19, B1, D11, Bn, BDK, Harapan Mulya, Kecamatan Medan Satria, Kota
Bekasi 17143

Dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa tingkat akhir Politeknik APP, semoga mahasiswa diwajibkan oleh pihak Kampus melakukan Praktik Kerja Industri sebagai salah satu mata kuliah wajib. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja.

Berkas yang harus diserahkan di atas, akan melalui Bapak/Ibu untuk memberikan keterangan bagi mahasiswa kami untuk melaksanakan Praktik Kerja Industri di perusahaan yang Bapak/Ibu pergunakan sebagai tempat magang.

No	N. s. a	No. Induk	Program Studi
1.	Chika Hariani	210303027	Manajemen Perawatan Industri Eksklusif

Selanjutnya kami mohon Bapak / Ibu untuk segera menyampaikan jawaban dengan mengisi format di bawah ini dan mengirimkan ke mahasiswa yang bersangkutan.

Diperkenankan Untuk Periode : s/d
 Tidak diperkenankan
**hari tunda ✓*

Tangan & Tanggal

Untuk keterangan administrasi, apabila setelah 10 hari kerja sejak surat ini diterbitkan tidak ada jawaban dari perusahaan Bapak/Ibu, maka kami anggap mahasiswa kami tidak diperkenankan untuk Praktik Kerja Industri.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

PROSES

Keputusan
Rahadi Slamet

Tembusan:
Peringgal

DITERIMA
04 AUG 2023

Lampiran 17. Surat Keterangan Selesai Magang**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 1058/BKS.I/BSSU/III/2024

Dengan ini PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk. Kantor Cabang Bekasi menerangkan bahwa nasa tersebut dibawah ini

Nama : CHIKA HERLIANI

NIM 210303927

UNIVERSITAS : Politeknik APP Jakarta

Telah melaksanakan PKL di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bekasi terhitung mulai dari tanggal 08 Agustus 2023 s.a 08 Februari 2024

Selama melaksanakan Magang, yang bersangkutan dapat memahami dan melaksanakan tugas - tugasnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bekasi, 04 Maret 2024

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk

KANTOR CABANG BEKASI



Arlina Ramadhani
General Support


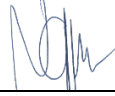



Annisa Dwi Zulaida
General Support Staff

Lampiran 16. Kartu Bimbingan/Observasi Kerja Praktik

KARTU BIMBINGAN/OBSERVASI KERJA PRAKTIK

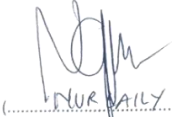
Nama : Chika Herliani
 NIM : 210303927
 Pembimbing Lapangan : Nur Laily Hidayat
 Tempat Kerja praktik : PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

NO	HARI/TGL	KEGIATAN	TTD PEMBIMBING. LAPANGAN
1	08/08/2023	Belajar mengenai produk-produk prioritas	
2	09/08/2023	Belajar mengenai jobdesk pekerjaan	
3	20/01/2024	Meminta izin untuk mengetahui bagian struktur organisasi perusahaan	

Jakarta, 30 Januari 2024

Mengetahui,

Pembimbing Lapangan


 NUR LAILY HIDAYAT
 Nur Laily Hidayat
 Front Office Banking Unit Head

Mahasiswa



Chika Herliani

Lampiran 17. Konsultasi Dosen Pembimbing

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN R.I. POLITEKNIK APP JAKARTA

LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING


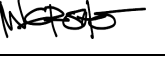
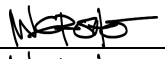
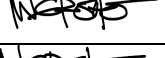

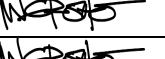
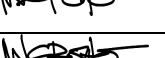
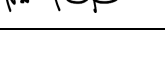
Nama Mahasiswa : Chika Herliani

NIM : 210303944

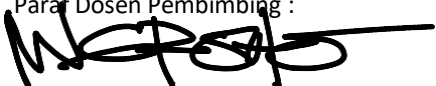
Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap

Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang
Bekasi

No.	TANGGAL	POKOK BAHASAN / KONSULTASI	PARAF PEMBIMBING
1.	04/10/2023	Persetujuan Ketersediaan dosen	
2.	04/11/2023	Pembahasan Mengenai Bab I	
3.	04/11/2023	Pembahasan Mengenai Bab II	
4.	04/11/2023	Pembahasan Mengenai Bab III	
5.	20/01/2024	Revisi Bab I, Bab II, Bab III	
6.	22/01/2024	ACC Bab I, II, III	
7.	24/6/2024	Pembahasan Mengenai Bab IV	
8.	24/6/2024	Pembahasan Mengenai Bab V	
9.	26/6/2024	ACC Bab I, II, III, IV, V	
10.			

Dosen Pembimbing menyetujui bahwa TA mahasiswa sudah lengkap dan siap diperiksa Turnitin

<input checked="" type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> TIDAK	Paraf Dosen Pembimbing : 
--	---

Lampiran 18. Penilaian Kerja Praktik Oleh Pembimbing Lapangan

Lembar Penilaian kerja praktik oleh Pembimbing Lapangan

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Laily Hidayat
 Jabatan : *Priority Banking Unit Head*
 Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara
 (Persro), Tbk
 Alamat Perusahaan : Jl. Gajah Mada No. 1 Jakarta – 10130.

Menerangkan bahwa hasil evaluasi yang telah kami lakukan terhadap kinerja karyawan tersebut di bawah ini :

Nama : Chika Herliani
 Bagian/Departemen : *Priority Banking/Custom er Service*
 Asal Perguruan Tinggi : Politeknik APP Jakarta
 Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna *				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi **
		Sangat Baik 82-100	Baik 73-81	Cukup 63-72	Kurang 0-62	
1	Integritas (etika dan moral)	100				
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi utama)	100				
3	Bahasa Inggris	100				
4	Penggunaan Teknologi	100				
5	Komunikasi	100				
6	Kerjasama Tim	100				
7	Pengembangan Diri	100				
	TOTAL	100				

Jakarta, 08 Februari 2024

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.


.....NUR LAILY HIDAYAT
Nur Laily Hidayat
Front Office Banking Unit Head

Lampiran 19. Lembar Penilaian Kerja Praktik Lapangan Oleh Dosen Pembimbing TA

Lembar Penilaian kerja praktik oleh Dosen Pembimbing TA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Cahyo Nugroho, S.Pt.,M.M

Menerangkan bahwa hasil evaluasi yang telah saya lakukan terhadap mahasiswa bimbingantersebut di bawah ini :

Nama : Chika Herliani

NIM : 210303927

Asal Perguruan Tinggi : Politeknik APP Jakarta

Program Studi : Manajemen Pemasaran I dustri Elektronika

No.	Indikator Penilaian	Tanggapan Pihak Pengguna *				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi **
		Sangat Baik 82-100	Baik 73-81	Cukup 63-72	Kurang	
1	Integritas (etika dan moral)	85				
2	Kedisiplinan	85				
3	Kemampuan komunikasi	80				
4	Kemampuan analisis	80				
5	Kemampuan dalam penyusunan laporan	85				
6	Penguasaan materi Laporan Praktik Kerja Industri	83				
	TOTAL	83				

Jakarta, 26 Juni 2024

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Nugroho', with a long horizontal stroke extending to the right.

**) Harap diisi dengan angka*

Dr. Ahmad Cahyo Nugroho S.Pt. MM.

Lampiran 20. Hasil Akhir Penilaian Praktik Kerja Industri

Hasil Akhir Penilaian Praktik Kerja Industri

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Cahyo Nugroho, S.Pt.,M.M
 Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

Menerangkan bahwa hasil evaluasi yang telah kami lakukan terhadap kinerja Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Chika Herliani
 NIM : 210303927
 Asal Perguruan : Politeknik APP Jakarta
 Tinggi
 Program Studi : Manajemen Pemasaran Industri Elektronika

No.	Penilai	Nilai Praktik Kerja Industri (Diisi nilai Angka 1-100)
1	Penilaian Pembimbing Lapangan (Perusahaan/Industri)	100
2	Penilaian Dosen Pembimbing Tugas Akhir	83
	TOTAL : (1+2)/2	91,5

Jakarta, 30 Januari 2024



Dr. Ahmad Cahyo Nugroho S.Pt. MM.

**) Harap diisi dengan angka*

****) Diisi oleh Dosen Pembimbing Praktik
Kerja Industri*