

L

A

M

P

I

R

A

N



## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### **PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SULSELBAR CABANG UTAMA MAKASSAR**

Assalamu Alaikum warahmatullahi Wabarakatu.

Bapak/Ibu/Saudara yang saya hormati.

Saya atas nama AENUL mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Makassar. Dengan ini memohon atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara agar sekiranya dapat mengisi daftar kuesioner yang telah saya sediakan dengan objektif. kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data dari responden dalam rangka melengkapi karya tulis (skripsi) sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian Program Studi Manajemen Strata Satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul penelitian: Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun. Dukungan Bapak/Ibu/Saudara merupakan kontribusi yang sangat mulia bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan kepada saya pribadi secara khusus.

Atas kesediaan dan kerjasama yang Bapak/Ibu/Saudara sekalian, Saya mengucapkan terima kasih.

#### **1. PETUNJUK PENGISIAN**

- a. Instrumen dibawah ini berupa pernyataan untuk memperoleh data yang sehubungan dengan penelitian ini.
- b. Bacalah pertanyaan di bawah dengan seksama sebelum mengisi kuesioner.

- c. Jawablah pertanyaan di bawah dengan cara memberi tanda centang ( ✓ ) pada jawaban sesuai dengan pendapat anda.
- d. Setiap pertanyaan membutuhkan satu jawaban saja.
- e. Ada lima alternatif jawaban yang dapat bapak/ibu/saudara pilih, yaitu;

Kategori	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Identitas Responden

- a. Nama responden : .....
- b. Jenis Kelamin responden :  
☐ Laki-laki      ☐ Wanita
- c. Usia responden :  
☐ <25 tahun    ☐ 25 tahun-34 tahun    ☐ 34 tahun-40 tahun    ☐ >40 tahun
- d. Pekerjaan :  
☐ Pelajar      ☐ Pegawai Swasta      ☐ Usahawan  
☐ Mahasiswa      ☐ Pegawai Negeri      ☐ Lainnya:.....
- e. Lama menggunakan Sulselbar Mobile :  
☐ 1 Tahun      ☐ 2 Tahun      ☐ >3 Tahun
- f. Alasan utama menggunakan Sulselbar Mobile  
☐ Kapan saja dimana saja (24 jam)  
☐ Lebih aman  
☐ Lebih cepat dan nyaman



1	Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.					
2	Nasabah pengguna Mobile Banking dapat dengan mudah menghubungi Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar apabila terdapat keluhan.					
Bukti Fisik (Tangibles)						
1	Tampilan aplikasi Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar didesain secara jelas, menarik, dan informatif.					
2	Grafik, animasi, serta gambar tidak memperlambat proses inti dan mengganggu saat menggunakan Mobile Banking.					
Efisiensi (Efficiency)						
1	Mobile Banking Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar dapat digunakan dimana saja.					
2	Mobile Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar dapat digunakan 24 jam.					

### B. Loyalitas Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Skor				
		SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Nasabah						
1	Saya merasa puas menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.					
2	Menurut saya layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar telah memenuhi harapan.					
Kualitas Jasa						
1	<i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sangat membantu saya dalam bertransaksi.					
2	Saya berminat merekomendasikan <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Makassar kepada orang lain.					
Citra						
1	Saya sangat menyukai fitur-fitur layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.					
2	Saya menyukai grafik dari <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.					
Rintangannya untuk berpinda ( <i>Switching Barrier</i> )						
1	Saya hanya akan menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar					
2	Saya selalu melakukan pertimbangan Khusus untuk menikmati layanan bank lain					









75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
76	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
79	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	51
80	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	56
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	50
84	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	54
85	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	58
86	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	54
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	51
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
89	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	52
90	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	58
91	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
92	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58
94	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	52
95	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	50
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
97	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	58
98	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	54
99	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	53
100	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	56

### DATA HASIL LOYALITAS NASABAH (Y)

[illegible]



[illegible]

LAMPIRAN 3

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	48	48,0	48,0	48,0
	Perempuan	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25 Tahun	44	44,0	44,0	44,0
	>40 Tahun	8	8,0	8,0	52,0
	25-34 Tahun	25	25,0	25,0	77,0
	34-40 Tahun	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Honorer	5	5,0	5,0	5,0
	Irt	4	4,0	4,0	9,0
	Mahasiswa	18	18,0	18,0	27,0
	Pegawai swasta	26	26,0	26,0	53,0
	Pelajar	7	7,0	7,0	60,0
	Pegawai negeri	28	28,0	28,0	88,0
	Tidak bekerja	2	2,0	2,0	90,0
	Usahawan	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lama Menggunakan  
Sulselbar Mobile



		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>3 Tahun	44	44,0	44,0	44,0
	1 Tahun	25	25,0	25,0	69,0
	2 Tahun	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Alasan Utama Menggunakan Sulsebar Mobile					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kapan saja dimana saja (24 jam)	35	35,0	35,0	35,0
	Lebih aman	7	7,0	7,0	42,0
	Lebih cepat dan nyaman	24	24,0	24,0	66,0
	Lebih murah dan ekonomis	17	17,0	17,0	83,0
	Teknologi baru	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



## Correlations

Year	1995	2000	2005	2010	2015	2020
1	1,495**	1,397**	1,511**	1,485		

X4.1	Pearson Correlation	,471**	,458**	,565**	,449	,397**	,449	,399**	,522**	,440**	,350**	,355**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	,435**	,453**	,490**	,496**	,511*	,553**	,399**	,539**	,535**	,530**	,434**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.1	Pearson Correlation	,422**	,486**	,542**	,287*	,485**	,568**	,522**	,539**	,488**	,588**	,416**	,744**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,356**	,443**	,424**	,583**	,505**	,434**	,440**	,535**	,488**	,421**	,395**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6.1	Pearson Correlation	,385**	,408**	,487**	,306**	,433**	,425**	,350**	,530**	,421**	1	,545**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6.2	Pearson Correlation	,388**	,289**	,500**	,276**	,368**	,451**	,355**	,434**	,416**	,395**	,545**	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	,714**	,724**	,782**	,706	,749**	,735**	,685**	,741**	,744**	,698**	,682**	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



## UJI VALIDITAS

## LOYALITAS NASABAH (Y)

[illegible]

N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
tal_ Pearson	,706**	,703**	,766**	,743**	,729**	,720**	,769**	,816**	1
Correlation									
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Uji Realibilitas  
Layanan Mobile Banking (X)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,913	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	48,82	22,008	,653	,906
X1.2	48,83	21,738	,660	,906
X2.1	48,98	21,030	,724	,903
X2.2	48,87	21,771	,637	,907
X3.1	48,85	21,826	,694	,904
X3.2	48,87	21,589	,672	,905
X4.1	48,79	21,966	,614	,908
X4.2	48,84	21,752	,682	,905
X5.1	48,89	21,250	,678	,905
X5.2	48,78	22,093	,635	,907
X6.1	48,82	22,189	,616	,908
X6.2	48,85	22,412	,552	,911

Uji Realibilitas  
Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,884	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	30,87	10,054	,609	,873
Y1.2	30,83	10,284	,616	,873
Y2.1	30,88	9,884	,688	,866
Y2.2	30,83	9,981	,658	,869
Y3.1	30,88	10,187	,647	,870
Y3.2	30,88	9,864	,620	,872
Y4.1	31,13	9,306	,668	,868
Y4.2	31,22	9,002	,729	,861

Regresi Linear Sederhana

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,733 <sup>a</sup>	0,537	0,532	2,429
a. Predictors: (Constant), Layanan				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	670,847	1	670,847	113,704	,000 <sup>b</sup>





Lampiran 4  
Nilai r tabel dan t tabel ,

DISTRIBUSI NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

**Lampiran 5**  
**Surat Izin Penelitian**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 671/05/A.2-II/IV/43/2022 Makassar, 09 april 2022

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar**

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Aenul

Stambuk : 105721105418

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah bank sulselbar cabang utama makassar

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.

Dekan,

**Dr. H. Andi Jan'an, S.E., M.Si**  
NIP. 19651 507

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax. (0411) 865588 Makassar 90221 E-mail: lp3munismuh@plaza.com



Nomor : 1343/05/C.4-VIII/IV/40/2022

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

08 Ramadhan 1443 H

09 April 2022 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 671/05/A.2-II/TV/43/2022 tanggal 9 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AENUL

No. Stambuk : 10572 1105418

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 13 April 2022 s/d 13 Juni 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.  
NBM 101 7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN**

Nomor : 30098/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Pimpinan PT. Bank Sulselbar Cab. Makassar

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1343/05/C.4-VIII/IV/43/2022 tanggal 09 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **AENUL**  
Nomor Pokok : 105721105418  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SULSELBAR CABANG UTAMA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **22 April s/d 13 Juni 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 22 April 2022

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**Pii. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.  
2. *Portinggal*

SIMAP PTSP 22-04-2022



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
**Makassar 90231**





Bank Sulselbar

Nomor : SR/2022/B/MKS/IV/2022  
Lamp. : -  
Perihal : Izin Penelitian

Makassar, 27 April 2022

Kepada Yth,  
Universitas Muhammadiyah  
Makassar

Menunjuk surat No. 603/K-4/BK-N/IV/2022 tanggal 11 April 2022 perihal izin penelitian, atas nama mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : AENUL  
NIM : 105721105418  
Program Studi : Manajemen

Untuk melakukan penelitian pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar Dengan Judul "PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SULSELBAR CABANG UTAMA MAKASSAR".

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Sebelum melaksanakan Penelitian terlebih dahulu melaporkan diri pada Pemimpin Seksi Umum dan SDM PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.
2. Harus mentaati peraturan yang berlaku
3. Data yang diperoleh yang sifatnya rahasia tidak dapat di sampaikan kepada siapapun baik secara lisan maupun tulisan.
4. Setelah selesai mengadakan Penelitian, maka diharuskan menyerahkan laporan mengenai hasil yang diperolehnya pada seksi umum dan Personalia PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.
5. Apabila Point-point tersebut diatas tidak dapat dipenuhi, maka kami tidak akan memberikan surat keterangan penelitian dan atau sejenisnya.

PT. BANK SULSELBAR  
CABANG UTAMA MAKASSAR

Irsan Nas  
Pemsi Umum & SDM

Tembusan : PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT  
- Arsip  
Kantor Pusat : Jl. D.R. Ratulangi No. 16 - Makassar 90125  
Tel. +62-411 859171 (Hunting) Fax. +62-411 859 178  
Web Site : www.banksulselbar.co.id





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Aenul  
NIM : 105721105418  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	11 %	25 %
3	Bab 3	5 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan  
Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan  
seperlunya.

Makassar, 23 Agustus 2022  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

NBM.1904.591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

BAB 1 Aenul 105721105418

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia  
Student Paper

Exclude quotes

Exclude bibliography





BAB 2 Aenul 105721105418

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ digilib.unila.ac.id  
Internet Source

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches

2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB 3 Aenul 105721105418

## ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ jajaka-aja.blogspot.com

Internet Source

Exclude dates

Exclude bibliography

Exclude matches





BAB 4 Aenul 105721105418

ORIGINALITY REPORT

10%  
SIMILARITY INDEX

10%  
INTERNET SOURCES

2%  
PUBLICATIONS

6%  
STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

9%  
★ docobook.com  
Internet Source

Exclude quotes  
Exclude bibliography

Exclude matches < 2%

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN





Lampiran 6

Dokumentasi







## BIOGRAFI PENULIS



**AENUL** lahir di Binuang, pada tanggal 11 Februari 2000. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Amirullah dan Hj. Suhati. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada SD INPRES 12/79 pada tahun 2006 sampai tahun 2012, kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah menengah pertama (SMP) pada SMP Negeri Satap 6 libureng. Pada tahun 2012 sampai 2015, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMA Negeri 5 Bone tahun 2015 sampai dengan 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan studinya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai Mahasiswa di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Universitas Muhammadiyah Makassar, selanjutnya penulis telah menyelesaikan sebuah tugas akhir sebagai seorang Mahasiswa dengan judul **"Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar"**.