

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Turun Lapangan

 Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144, Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
Program Studi : AKUNTANSI, MANAJEMEN

Nomor : 4174/TB- FE /DL-520 /10/2025
Lampiran :
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian dan Permintaan / Pengambilan Data

Kepada Yth : Pimpinan / Kepala
BPR EKADANA MANDIRI

Di Jln MT Haryono No.131 A Dinoyo Kec. Lowokwaru

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir bagi mahasiswa Universitas Tribhuwana Tunggadewi Program Strata 1 (satu), diwajibkan melaksanakan Penelitian guna penyusunan Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon untuk memperkenalkan mahasiswa kami :

Nama : YASINTA MEI
NPM : 2022120204
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kredit Macet Pada BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang

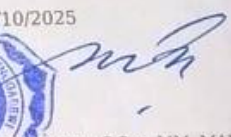
Untuk dapat melaksanakan penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan dari :
BPR EKADANA MANDIRI

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Tembusan Kepada Yth :
1. Ketua Program Studi
MANAJEMEN

2.
** Di Foto Copy sejumlah tembusan yang diperlukan*

Malang, 15/10/2025



Dr. Widy Ti Hardiyanto, S.Sos, MM, MAP
NUPK : 0706018002

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPR EKADANA MANDIRI KOTA MALANG

kepada yth:
saudara/i responden
di tempat

Dengan Hormat,

Perkenalkan,saya Yasinta Mei dari program studi manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi .saat ini,saya sedang menjalankan penelitian untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi sebagai dari syarat untuk meraih gelar sarjana(S1).judul penelitian saya adalah PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPR KOTA MALANG (SURVEI PADA BPR EKADANA MANDIRI KOTA MALANG)

Sehubungan hal tersebut,saya memohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini merupakan salah satu cara untuk memperoleh data yang diperlukan dalam persulitan skripsi saya.jawaban yang saudara/i berikan tidak akan dinilai benar atau salah ,dan segala informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaanya.

Terimakasih atas kontribusinya,dan semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Mahasa Esa.Amin

Hormat Saya

Yasinta Mei

Lampiran 3. Kriteria Responden

NAMA

Jenis kelamin

:(Laki-laki/Perempuan)

Usia

Pendidikan terakhir

PETUNJUK PENGISIAN

- Sebelum mengisi pertanyaan berikut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca terlebih dahulu petunjuk pengisian ini.
- Pilih salah satu jawaban yang paling tepat sesuai dengan keadaan Bapak/ibu, lalu berilah tanda checklist (✓) pada kolom yang telah disediakan.
- Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban yaitu:
 - Sangat Setuju (SS) :5
 - Setuju (S) :4
 - Netral (N) :3
 - Tidak Setuju (TS) :2
 - Sangat Tidak Setuju (STS) :1

A. Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan(X1)

No.	PERTANYAAN	ALTERNATIF PERTANYAAN				
		5	4	3	2	1
.1	tangibles (bukti fisik) Ruang tunggu di BPR Ekadana mandiri Cabang dinoyo bersih dan Nyaman					
2.	Responsiveness (Daya Tanggap) Pegawai berdiri menyambut nasabah memberikan senyum dan salam.					
3.	Assurance (Jaminan) Sistem keamanan bank sangat Baik.					
4.	Reliability (Kehandalan) Tepat dalam memberikan Informasi					
5.	Emphaty (Empati) Pegawai mempunyai interaksi yang baik dengan nasabah.					

B.Pertanyaan Variabel Kredit Macet (X2)

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		5	4	3	2	1
1.	Saya Mengalami Kesulitan Dalam Membayar Angsuran Karena Pendapatan Menurun.					
2	Usaha Saya Mengalami Kerugian, Oleh Karena Itu,Saya Tidak Mampu Membayar Cicilan.					
3.	Saya Kurang Paham Dengan Peraturan Dan Ketentuan Kredit Pada Pengajuan Awal.					
4.	Pihak Yang Memberikan Kredit Kurang Melakukan Analisis Kelayakan Sebelum Memberi Pinjaman.					
5.	Tingginya Angka Bunga Membuat Saya Kesulitan Membayar Angsuran.					

C.Pertanyaan Variabel Kepuasan Nasabah(Y)

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN				
		5	4	3	2	1
1	Pelayanan di BPR ekadana mandiri sangat baik dan memuaskan					
2	Produk Sesuai Harapan 2.Produk Sesuai Harapan					
3	3.Ingin Kembali & Merekomendasikan Kembali					

Lampiran 4. Surat Tanda Selesai Penelitian Dari Instansi Penelitian

 **PT. BPR.
EKA DANA MANDIRI**
KANTOR PUSAT : JL. KERTANEGARA 68, KARANGPLOSO - MALANG TELP. 0341 - 463021
KANTOR CABANG : JL. MT HARYONO NO. 131A DINYOY MALANG TELP. 0341 - 577278
KANTOR KAS : RUKO ATRANI KAV.19 WAGIR MALANG

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARINI, S.E.
Jabatan : Pimpinan Cabang PT. BPR EKA DANA MANDIRI
Jl. MT. Haryono No. 131- A Dinoyo – Malang

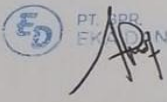
Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : YASINTA MEI
NIM : 2022120204
Program Studi : Manajemen

Telah selesai melakukan penelitian dan pengambilan data penelitian di PT. BPR EKA DANA MANDIRI terhitung mulai tanggal 11 September 2025 s/d 01 Nopember 2025 untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kredit Macet Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPR EKA DANA MANDIRI Kota Malang”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 04 Nopember 2025

  **PT. BPR.
EKA DANA MANDIRI**

MARINI, S.E.
Pimpinan Cabang

Lampiran 5. Lampiran Karakteristik Responden

NO	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir
1	Alin	23	P	SMA
2	Mohamad Irfan	32	L	SMA
3	Alfrida Susanti	32	P	SMA
4	Homriyen	30	L	SMP
5	Mat Sholeh	30	L	SMA
6	Elok Winarni	43	P	SMA
7	Sulastri	46	P	SMA
8	Syahrul Arif	55	L	SMP
9	Marwardi	60	L	S1
10	Haris	35	L	SMA
11	Ahmad Dwi	32	L	SMP
12	Yuli Puji Purwani	45	p	SMA
13	Hamdan Hadi	32	L	SMA
14	Rasmad	52	L	SMA
15	Raina	32	P	SMA
16	Alia	40	P	S1
17	Rahmad	55	p	SMA
18	Ridwan	46	L	S1
19	Soviana	31	P	SMA
20	Angkoso Lintang	43	L	SMA
21	Ajizah	27	p	S1
22	Ari Wulandari	30	P	SMA
23	Rocman	26	L	S1
24	Citra Lesmana	25	P	S1
25	Fara Saraswati	27	P	SMA
26	Isrofin	41	L	SMA
27	Pirno Widodo	46	L	SMA
28	Maya Asmayanti	35	p	S1
29	Suparman	52	L	SMA
30	Wili	45	L	SMA
31	Lia Arfifa	46	P	SMA
32	Riyadi Suyat	55	L	SMP
33	Endano Sulistioningsih	49	L	S1
34	Nurhadi	41	L	SMA
35	Masfufah Arif	49	P	SMA
36	Endang Sulistiah	55	P	SMA
37	Muhamad Iqbal	25	L	SMA

38	Jumiati	47	P	SMP
39	Siati	55	p	SMP
40	Suneko	56	L	SMA
41	Joko Slamet	40	L	SMA
42	Sunarti	51	P	SMA
43	Mudjiati	49	P	SMA
44	Pujiati	48	P	SMA
45	Suroso	59	L	SMA
46	Alfan Efendi	45	L	SMA
47	Fitria	49	P	SMA
48	Kasiati Bawon	52	P	SMA
49	Ngayaji	60	L	SMA
50	Eni Pudji Astuti	47	P	S1
51	Slamet Sofi'i	48	L	SMA
52	Rianto	46	L	SMA
53	Feri	45	L	SMA
54	Siti Chobibah	52	P	SMA
55	Risa Nur	24	P	S1
56	Betty	58	P	SMA
57	Firmansyah	42	L	SMA
58	Ema	40	P	SMA
59	Aryo Jenggirat	38	L	SMA
60	Sriati	39	P	SMA
61	Wahyudi	45	L	SMA
62	Ninda Sari P.	24	P	S1
63	Stefany Happy P.	22	P	S1
64	Angel	20	p	S1
65	Michael S	30	L	SMA
66	Ailin	L	P	S1
67	Dewi Astuti	39	P	SMA
68	Dimas Anjora P	25	L	S1
69	Siti Dewi M	40	P	SMA
70	Yanto Nugroho	45	L	SMA
71	Bambang	52	L	SMA
72	Fitria Denis A	25	P	S1
73	Hilman	41	L	SMA
74	Kevin	21	L	SMA
75	Nurbaya	39	L	S1
76	Taufik	37	L	SMA
77	Mary	34	P	SMA
78	Suryani M	35	P	SMA

79	Ari Wulandari	39	P	SMA
80	Katini	21	P	SMA
81	Hani	30	P	SMA
82	Anisa	51	P	SMA
83	Fatur	26	L	S1
84	Rocman	25	L	S1
85	Sari	24	P	SMA
86	Hana	36	P	SMA
87	Novita	22	P	SMA
88	Dewi	23	P	S1
89	Yuli	21	P	SMA
90	Ida	25	P	S1
91	Indah S	21	P	SMA
92	Ros	27	P	S1
93	Ningsih	31	P	SMP
94	Agus	47	L	S1
95	Rian	21	L	SMA
96	Akbar	24	L	S1
97	Sofian	21	L	SMA
98	Alifah	23	P	S1
99	Sri	48	P	SMP
100	Anastasya	21	P	SMA

Lampiran 6.Tabulasi Data Responden

NO RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN X1						KREDIT MACET X2						KEPUASAN NASABAH Y			
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y
1	4	4	4	4	4	20	3	3	3	1	1	11	5	5	4	14
2	4	4	4	5	5	22	3	3	3	1	1	11	5	5	4	14
3	5	4	5	5	5	24	4	4	4	1	1	14	5	5	5	15
4	5	4	5	5	5	24	2	2	2	1	1	8	5	5	5	15
5	5	4	5	5	5	24	2	2	2	1	1	8	5	5	5	15
6	5	4	5	5	5	24	4	4	4	1	1	14	5	5	5	15
7	5	4	5	5	5	24	3	3	3	1	1	11	5	5	5	15
8	5	4	5	5	5	24	2	3	1	2	1	9	5	5	5	15
9	5	5	5	5	5	25	2	1	2	1	1	7	5	5	5	15
10	5	4	5	5	5	24	3	3	1	1	1	9	5	5	5	15
11	5	4	5	5	5	24	3	3	2	1	1	10	5	5	5	15
12	5	4	5	5	5	24	4	4	2	1	1	12	5	5	5	15
13	5	4	5	5	5	24	3	3	2	1	1	10	5	5	5	15
14	5	4	5	5	4	23	3	3	3	2	3	14	5	5	5	15
15	4	4	5	5	4	22	3	3	2	2	2	12	5	5	5	15
16	5	4	5	5	5	24	1	1	1	1	1	5	5	5	5	15
17	5	5	5	5	5	25	1	3	2	1	1	8	5	5	5	15
18	5	5	3	5	5	23	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
19	5	4	5	5	5	24	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15
20	5	4	5	5	5	24	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15
21	4	4	5	5	5	23	3	3	3	3	3	15	4	3	3	10
22	4	4	4	4	4	20	3	3	2	2	2	12	4	4	3	11
23	4	5	5	5	5	24	2	2	2	2	3	11	5	5	5	15

24	4	3	5	5	4	21	3	2	3	1	1	10	5	4	4	13
25	4	3	4	4	4	19	3	1	3	2	1	10	5	5	4	14
26	5	5	5	5	5	25	1	1	2	1	1	6	5	5	5	15
27	5	5	5	5	5	25	1	1	1	1	1	5	5	5	4	14
28	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15
29	5	5	4	5	5	24	2	2	2	2	3	11	5	5	4	14
30	5	4	3	3	4	19	3	3	3	3	3	15	5	5	5	15
31	5	4	5	5	5	24	3	3	2	1	1	10	5	5	5	15
32	5	5	4	5	5	24	4	3	1	1	1	10	5	4	5	14
33	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	3	11	5	5	4	14
34	5	4	5	5	5	24	3	3	2	2	2	12	5	5	5	15
35	5	5	5	5	5	25	2	3	1	1	1	8	5	5	5	15
36	5	4	5	5	5	24	2	2	2	2	3	11	5	5	5	15
37	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
38	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
39	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
40	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
41	5	5	5	5	5	25	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
42	5	5	5	5	5	25	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
43	5	4	5	5	5	24	3	3	3	1	1	11	5	5	5	15
44	5	4	5	5	5	24	2	2	2	3	1	10	5	5	5	15
45	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
46	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
47	5	4	5	5	5	24	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
48	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
49	5	5	5	4	5	24	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
50	5	4	5	5	5	24	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15

51	5	4	5	5	5	24	3	4	2	1	1	11	5	5	4	14
52	4	5	5	4	4	22	2	2	1	1	2	8	4	5	4	13
53	5	5	5	5	3	23	1	1	1	1	1	5	5	5	5	15
54	5	5	4	5	4	23	3	3	3	2	1	12	5	5	4	14
55	5	5	4	4	4	22	3	2	3	2	2	12	5	4	4	13
56	4	4	4	4	3	19	4	2	3	2	2	13	4	4	4	12
57	5	4	5	5	4	23	3	3	3	2	3	14	5	5	5	15
58	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	1	12	4	4	4	12
59	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	2	13	4	4	4	12
60	5	5	5	5	4	24	3	2	2	2	2	11	5	5	5	15
61	5	5	5	5	5	25	1	1	1	1	1	5	5	5	5	15
62	4	2	4	4	5	19	1	1	1	1	1	5	5	4	4	13
63	5	4	5	4	4	22	2	1	2	2	2	9	5	5	5	15
64	4	2	4	3	5	18	3	3	2	3	3	14	5	4	4	13
65	5	4	5	4	4	22	4	2	3	2	2	13	5	5	5	15
66	5	5	5	5	4	24	2	2	2	2	2	10	4	4	4	12
67	4	4	5	5	5	23	3	4	3	2	2	14	5	4	5	14
68	5	4	5	4	5	23	2	2	4	2	2	12	4	5	5	14
69	4	4	4	4	5	21	4	4	1	1	1	11	5	5	5	15
70	5	4	4	4	5	22	4	4	1	2	2	13	4	4	5	13
71	5	5	5	5	5	25	4	4	4	1	3	16	4	5	4	13
72	5	5	5	5	5	25	1	2	1	1	1	6	5	4	5	14
73	3	4	3	3	2	15	3	3	3	2	4	15	2	2	2	6
74	5	4	4	3	4	20	4	3	3	4	4	18	3	3	3	9
75	5	3	2	3	4	17	2	2	2	2	4	12	5	5	5	15
76	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	5	5	14
77	3	4	3	5	4	19	4	3	4	3	3	17	4	3	5	12

78	5	5	5	5	4	24	1	1	1	1	1	5	5	5	5	15
79	5	5	5	5	5	25	1	1	2	3	1	8	5	5	5	15
80	5	5	5	5	5	25	2	3	1	1	3	10	5	5	5	15
81	4	5	4	5	4	22	4	4	1	2	2	13	5	4	4	13
82	4	5	5	5	5	24	3	3	3	1	2	12	4	5	4	13
83	4	4	4	4	5	21	2	3	1	1	3	10	5	5	5	15
84	4	4	4	4	5	21	2	3	2	1	2	10	5	4	4	13
85	4	4	4	4	5	21	2	3	2	3	2	12	5	5	5	15
86	5	5	4	4	5	23	4	3	3	2	1	13	5	5	5	15
87	5	5	4	4	5	23	4	4	2	1	1	12	5	5	5	15
88	4	4	4	4	5	21	3	3	3	2	2	13	5	5	5	15
89	5	5	4	4	5	23	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
90	5	5	4	4	5	23	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
91	4	4	4	4	5	21	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
92	4	4	4	4	5	21	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15
93	5	5	4	4	5	23	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15
94	5	5	4	4	5	23	2	2	1	1	2	8	5	5	5	15
95	4	4	4	4	5	21	1	1	1	1	1	5	5	5	5	15
96	4	4	5	4	5	22	3	3	3	2	1	12	5	5	5	15
97	4	4	4	4	5	21	2	2	2	2	2	10	5	5	5	15
98	4	4	4	4	5	21	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
99	4	5	5	4	5	23	2	4	1	1	1	9	5	5	5	15
100	4	4	4	4	5	21	3	4	2	1	1	11	5	5	5	15

Lampiran 7. Dokumentasi

