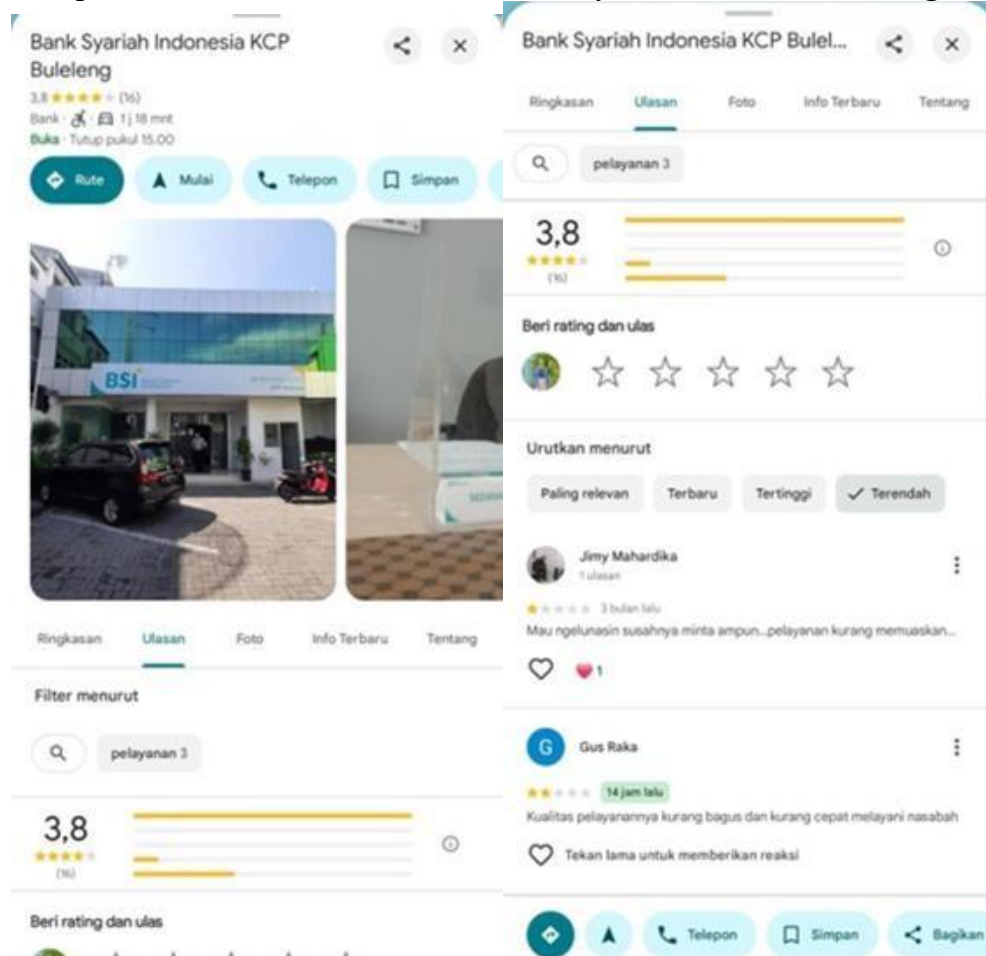


LAMPIRAN

Lampiran 1. Ulasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng



Sumber : google.com

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA CABANG BULLENG

Kepada

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng

Perkenalkan nama saya Emy Amanda Putri, mahasiswa semester akhir Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang sedang saya lakukan. Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng”**. Oleh karena itu, saya memohon partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner berupa pernyataan yang telah dilampirkan dengan memberikan jawaban objektif yang sudah tersedia pada kuesioner tersebut dengan benar. Jawaban yang diberikan sangat membantu saya dalam penelitian ini. Sekian yang dapat saya sampaikan dan saya ucapkan terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

Singaraja, 03 Februari 2025

Emy Amanda Putri

2117041155

A. IDENTITAS RESPONDEN

(Berikan tanda ✓ pada kotak jawaban)

1. Nama :
2. Usia..... Tahun
3. Alamat :
4. Profesi :
5. Pendapatan :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan mengklik pada salah satu pilihan jawaban berdasarkan dengan pendapat Bapak/Ibu, Saudara/i. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut 1 s.d 5 yang memiliki arti sebagai berikut :

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

Data responden maupun segala informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaanya. Oleh karena itu, dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1
1	Saya merasa pelayanan yang diberikan BSI Cabang Buleleng sangat tepat sehingga menjamin kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.					
2	Saya merasa BSI Cabang Buleleng mampu memberikan kemudahan informasi melalui aplikasi BSI Mobile.					
3	Saya merasa <i>staff</i> BSI Cabang Buleleng sangat cakap dalam melayani nasabah pada saat bertransaksi					
4	Saya merasa <i>staff</i> BSI Cabang Buleleng memberikan pelayanan yang sopan kepada nasabah.					
5	Saya merasa BSI Cabang Buleleng mampu memberikan solusi ketika nasabah sedang bermasalah dalam bertransaksi					

Citra Perusahaan (X₂)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Citra Perusahaan	5	4	3	2	1
1	BSI Cabang Buleleng dapat dipercaya karena memiliki program CRS yang berkelanjutan.					
2	BSI Cabang Buleleng memiliki reputasi yang baik.					
3	BSI Cabang Buleleng memiliki program kerja yang baik					
4	BSI Cabang Buleleng memiliki identitas yang mudah dikenal.					

Kepuasan Nasabah (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kepuasan Nasabah	5	4	3	2	1
1	Fasilitas yang dimiliki BSI Cabang Buleleng sesuai dengan harapan saya.					
2	Saya akan menggunakan fasilitas BSI Cabang Buleleng di kemudian hari.					
3	Saya akan merekomendasikan BSI Cabang Buleleng kepada orang lain.					



Lampiran 3. Tabulasi Data Responden
a. Tabulasi Data

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
1	3	3	4	5	4	19	3	4	4	3	14	3	4	4	11
2	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	5	14
3	5	3	3	4	5	20	5	5	5	5	20	4	3	3	10
4	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	18	3	5	4	12
5	4	3	4	5	4	20	4	4	4	4	16	4	3	4	11
6	5	4	5	3	5	22	5	5	5	5	20	5	5	5	15
7	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	18	4	5	5	14
8	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	19	5	4	4	13
9	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11
10	5	5	3	5	4	22	5	4	5	4	18	3	4	3	10
11	4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	13	3	3	4	10
12	4	3	2	4	5	18	2	2	3	4	11	2	5	3	10
13	5	5	3	3	3	19	5	5	4	5	19	4	4	3	11
14	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	4	13
15	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12
16	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	4	4	4	12
17	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	20	5	5	4	14
18	4	4	2	3	4	17	4	3	2	3	12	4	3	4	11
19	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	5	13

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
20	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	20	4	4	4	12
21	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	15	3	3	4	10
22	4	4	4	5	3	20	5	4	4	4	17	3	3	4	10
23	3	5	2	4	3	17	4	4	3	3	14	2	3	5	10
24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	19	5	5	5	15
25	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	3	10
26	5	4	3	3	3	18	4	4	5	3	16	3	4	3	10
27	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	20	4	4	4	12
28	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20	5	5	5	15
29	5	5	3	4	4	21	4	4	3	5	16	3	3	4	10
30	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	5	4	13
31	4	5	4	5	3	21	4	4	4	5	17	3	4	3	10
32	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	18	5	4	5	14
33	4	4	3	5	4	20	4	4	4	5	17	3	4	3	10
34	5	3	4	4	5	21	4	5	5	5	19	5	5	5	15
35	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	10
36	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	14	3	4	3	10
37	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	18	5	5	5	15
38	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	15	3	3	4	10
39	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	5	14
40	4	4	5	5	4	22	4	5	4	5	18	4	5	4	13

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
41	5	4	5	4	5	23	5	4	5	3	17	3	4	4	11
42	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	15	3	3	3	9
42	4	4	5	5	4	22	5	5	4	4	18	4	5	4	13
44	4	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	4	5	5	14
45	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	19	5	4	5	14
46	3	4	3	5	3	18	4	5	4	4	17	4	4	5	13
47	4	5	4	5	3	21	4	5	3	4	16	4	5	3	12
48	3	3	5	5	4	20	5	5	5	3	18	3	4	4	11
49	4	4	2	3	4	17	4	3	2	3	12	4	3	4	11
50	3	3	4	5	4	19	3	4	4	3	14	3	4	4	11
51	3	4	4	4	4	19	4	2	4	4	14	3	3	4	10
52	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	17	4	4	4	12
53	3	4	5	4	5	21	4	4	3	5	16	4	5	4	13
54	4	4	3	4	3	18	5	5	5	5	20	4	4	5	13
55	4	4	2	4	3	17	4	4	4	4	16	3	2	2	7
56	5	5	5	5	5	25	5	5	3	4	17	5	5	5	15
57	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11
58	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15
59	4	3	4	5	4	20	5	4	3	4	16	3	4	5	12
60	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12
61	5	5	4	4	5	23	5	5	4	5	19	5	5	5	15

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
62	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	18	4	5	4	13
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	13
64	5	4	5	5	4	23	4	4	3	4	15	4	3	4	11
65	5	4	4	5	5	23	5	3	5	5	18	5	3	4	12
66	5	5	4	5	3	22	5	3	5	5	18	5	5	4	14
67	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	20	3	3	4	10
68	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	16	4	3	4	11
69	4	4	3	4	5	20	3	5	4	5	17	4	3	4	11
70	5	5	4	4	5	23	4	3	4	5	16	4	5	4	13
71	5	5	5	5	4	24	4	5	5	4	18	5	4	5	14
72	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	15
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12
74	4	3	5	4	3	19	4	5	5	4	18	4	5	3	12
75	5	5	3	4	3	20	4	4	4	4	16	3	3	3	9
76	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	19	5	4	4	13
77	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	5	4	13
78	5	3	4	4	5	21	4	4	5	5	18	5	4	5	14
79	3	4	5	5	4	21	5	4	5	4	18	5	4	4	13
80	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	4	4	13
81	4	4	3	2	3	16	3	4	4	4	15	4	3	3	10
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	15

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
83	5	5	3	4	4	21	4	4	3	5	16	2	4	5	11
84	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	12
85	4	4	3	3	4	18	4	4	4	2	14	4	5	4	13
86	4	3	5	4	5	21	4	4	4	4	16	3	5	3	11
87	4	5	4	4	4	21	4	5	3	4	16	3	5	4	12
89	5	4	3	5	5	22	3	4	4	5	16	5	5	5	15
90	4	4	4	3	4	19	5	4	4	5	18	4	4	4	12
91	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	12
92	4	4	4	5	4	21	3	3	3	4	13	4	5	4	13
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	4	5	4	13
94	5	5	4	4	3	21	5	5	5	5	20	3	3	4	10
95	5	4	3	5	5	22	4	4	4	5	17	5	5	4	14
96	4	4	4	5	4	21	4	5	5	4	18	4	4	4	12
97	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	18	4	5	4	13
98	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	14	4	3	4	11
99	4	4	5	4	4	21	4	3	4	4	15	3	4	5	12
100	4	5	5	4	4	22	4	4	4	5	17	5	5	5	15
101	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	3	3	2	8
102	4	4	4	5	3	20	5	5	5	4	19	4	4	4	12
103	5	4	3	5	2	19	2	5	5	4	16	2	3	3	8
104	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	4	5	4	13

No.	Kualitas Pelayanan						Citra Perusahaan					Kepuasan Nasabah			
	X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	TX ₁	X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	X _{2.4}	TX ₂	Y ₁	Y ₂	Y ₃	TY
105	5	4	5	6	5	25	5	4	5	5	19	4	3	2	9
106	5	5	4	5	4	23	4	4	5	5	18	5	4	5	14
107	5	5	4	4	4	22	4	3	4	4	15	5	4	4	13
108	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	19	4	4	5	13
109	5	5	3	5	3	21	3	5	5	5	18	3	4	2	9
110	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	18	4	5	5	14
111	5	5	4	3	3	20	5	4	5	5	19	4	5	3	12
112	4	5	3	5	4	21	5	3	4	4	16	5	4	4	13
113	5	5	3	5	3	21	5	4	4	4	17	3	4	3	10
114	3	4	4	4	5	20	4	5	4	4	17	4	5	3	12
115	5	5	3	5	3	21	4	4	5	4	17	4	3	4	11
116	5	4	5	3	5	22	3	5	4	5	17	2	5	4	11
117	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18	4	4	4	12
118	4	5	4	4	4	21	4	5	4	5	18	5	4	3	12
119	5	5	3	5	3	21	4	3	2	2	11	4	3	5	12
120	4	3	5	4	3	19	4	4	3	5	16	4	5	3	12

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas
Uji Validitas Data Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	.378*	.490**	.447*	.560**	.705**
	Sig. (2-tailed)		.039	.006	.013	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.378*	1	.644**	.613**	.671**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.039		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.490**	.644**	1	.655**	.591**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.447*	.613**	.655**	1	.746**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.560**	.671**	.591**	.746**	1	.875**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.705**	.804**	.833**	.856**	.875**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Data Variabel Citra Perusahaan

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Totalll
X2.1	Pearson Correlation	1	.330	.588**	.656**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.075	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.330	1	.688**	.421*	.763**
	Sig. (2-tailed)	.075		.000	.021	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.588**	.688**	1	.696**	.906**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.656**	.421*	.696**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.000		.000
	N	30	30	30	30	30
Totalll	Pearson Correlation	.778**	.763**	.906**	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Nasabah

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Total
Y1	Pearson Correlation	1	.312	.220	.638**
	Sig. (2-tailed)		.093	.243	.000
	N	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.312	1	.525**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.093		.003	.000
	N	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.220	.525**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.243	.003		.000
	N	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.638**	.788**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	5

Citra Perusahaan

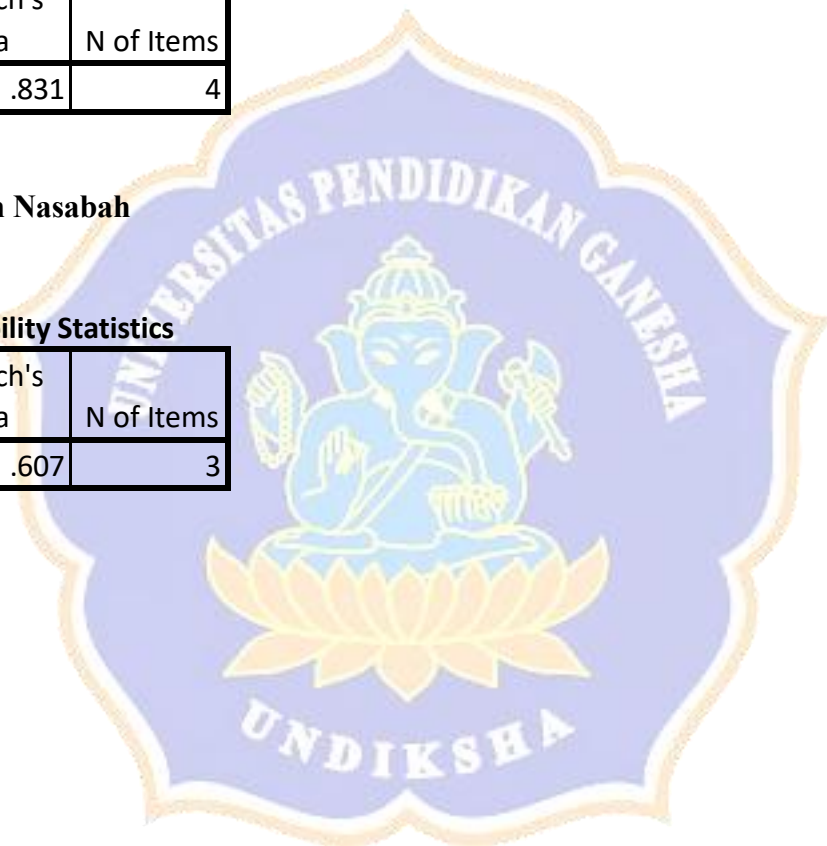
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.607	3



Lampiran 6. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan nasabah	13,6917	1,34599	120
Kualitas pelayanan	19,7667	2,86894	120
Citra perusahaan	16,6167	2,17775	120

Correlations

		Kepuasan nasabah	Kualitas pelayanan	Citra perusahaan
Pearson Correlation	Kepuasan nasabah	1,000	,669	,590
	Kualitas pelayanan	,669	1,000	,705
	Citra perusahaan	,590	,705	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan nasabah	.	,000	,000
	Kualitas pelayanan	,000	.	,000
	Citra perusahaan	,000	,000	.
N	Kepuasan nasabah	120	120	120
	Kualitas pelayanan	120	120	120
	Citra perusahaan	120	120	120

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Citra perusahaan, Kualitas pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,689 ^a	,475	,466	,98331

a. Predictors: (Constant), Citra perusahaan, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102,465	2	51,233	52,987	,000 ^b
	Residual	113,127	117	,967		
	Total	215,592	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Citra perusahaan, Kualitas pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6,610	,720		9,185	,000		
Kualitas pelayanan	,236	,044	,503	5,324	,000	,503	1,989
Citra perusahaan	,146	,058	,235	2,493	,014	,503	1,989

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Collinearity Diagnostics^a

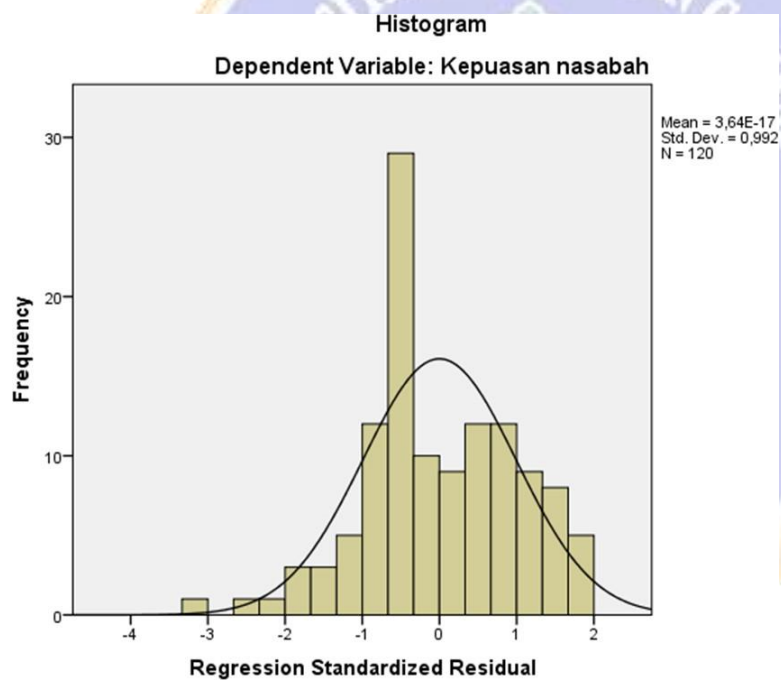
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kualitas pelayanan	Citra perusahaan
1	1	2,984	1,000	,00	,00	,00
	2	,011	16,597	,92	,28	,05
	3	,005	23,659	,08	,72	,95

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

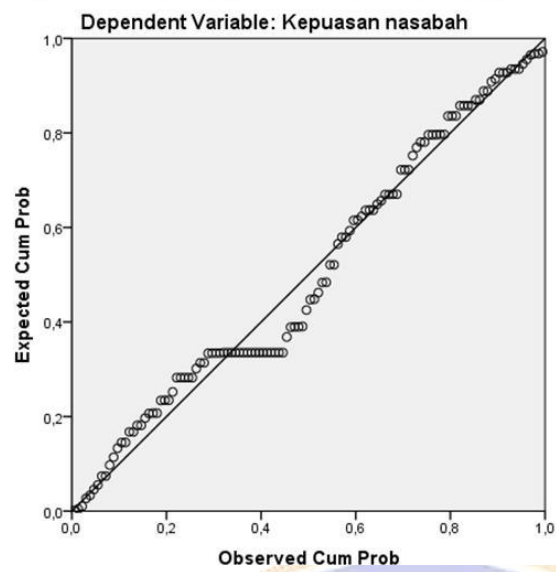
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,8049	15,4187	13,6917	,92793	120
Std. Predicted Value	-2,033	1,861	,000	1,000	120
Standard Error of Predicted Value	,091	,319	,147	,051	120
Adjusted Predicted Value	11,8413	15,4350	13,6929	,92840	120
Residual	-2,98324	1,87002	,00000	,97501	120
Std. Residual	-3,034	1,902	,000	,992	120
Stud. Residual	-3,099	1,927	-,001	1,003	120
Deleted Residual	-3,11174	1,92012	-,00127	,99825	120
Stud. Deleted Residual	-3,220	1,950	-,002	1,012	120
Mahal. Distance	,035	11,513	1,983	2,203	120
Cook's Distance	,000	,138	,008	,017	120
Centered Leverage Value	,000	,097	,017	,019	120

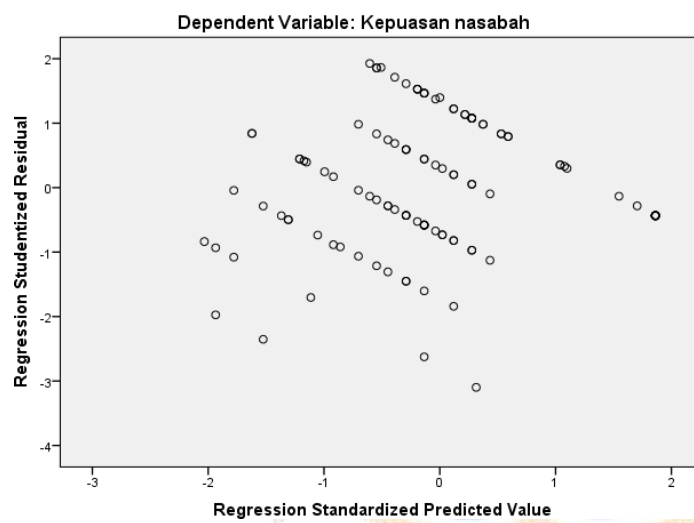
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

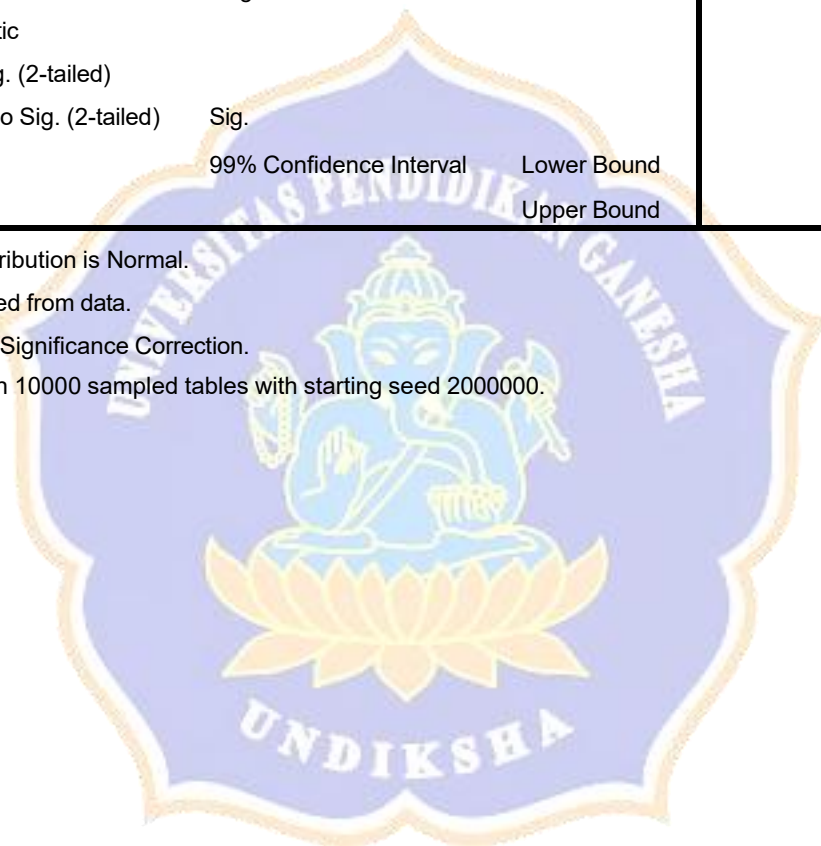
		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,97500977
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,116
	Negative	-,064
Test Statistic		,116
Asymp. Sig. (2-tailed)		,075 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,094 ^d
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,089
	Upper Bound	,105

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.



RIWAYAT HIDUP



Emy Amanda Putri lahir di Penyabangan pada tanggal 01 Desember 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Djoko Sunartomo dan Ibu Fitri Cahyani. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Desa Penyabangan, Kecamatan Gerokgak, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di MIN Gondol dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di MTS N Patas dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan di SMK Negeri 1 Gerokgak dengan jurusan Akomodasi Perhotelan dan lulus tahun 2021. Penulis melanjutkan pendidikan ke S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng”. Selanjutnya, mulai tahun 2025 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

