

LAMPIRAN

LAMPIRAN A-1

Formulir Perubahan Judul

FORMULIR PERUBAHAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Alfin Prasetyo
Nim : 22166028
Program Studi : Sistem Informasi
Tahun Akademik : 2025/2026
Pembimbing 1 : Sarif Surejo, S.E., M.Kom
Pembimbing 2 :

Judul Skripsi Sebelumnya:

ANALISIS PREDIKSI RISIKO GAGAL BAYAR NASABAH PEGADAIAN PADA UPC
BALAMOA MENGGUNAKAN ALGORITMA RANDOM FOREST

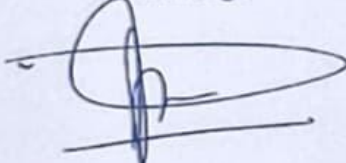
Judul Skripsi Baru:

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PEGADAIAN UPC BALAMOA
MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing SKRIPSI

Pada tanggal 4 Mei 2026

Menyetujui,
Pembimbing 1



Sarif Surejo, S.E., M.Kom
NIPY. 08.025.559

LAMPIRAN A-2

Surat Pengantar Penelitian



S1-Sistem Informasi

SURAT PENGANTAR PENELITIAN

Nomor: 028.08/Sistin.HN/VI/2026

Yang terhormat,
 Pimpinan Pegadaian UPC Balamoa
 di
 Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan **Skripsi** mahasiswa pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Harkat Negeri, maka dengan ini kami memberikan pengantar bagi:

NIM : 22166028
Nama : ALFIN PRASETIO
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul Penelitian : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
Lokasi Penelitian : Jl. Raya Utara No. 33 Balamoa, Tegal

guna melaksanakan kegiatan **pengambilan data, observasi dan wawancara** terkait kegiatan penelitian akademiknya. Oleh karena itu, kami memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin, bantuan, dan kerja sama kepada mahasiswa kami selama proses penelitian berlangsung.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Tegal, 12 Mei 2026

Hormat kami,

Sekretaris Program Studi

Bayu Aji Santoso, S.Kom., M.Kom.
 NIDN: 0623079701

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Universitas Harkat Negeri
 S1-Sistem Informasi

Bangkit Indarmawan N, S.Kom., M.Kom.
 NIDN: 0026077701

LAMPIRAN A-3

Lembar Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

TUJUAN:

Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode *SERVQUAL*

METODE:

Skala likert 5 tingkatan

Keterangan Skala :

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Terimakasih telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian skripsi yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa menggunakan metode SERVQUAL. Data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan akan dijaga kerahasiaannya.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan pengalaman dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa.

1. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat sebelum memberikan jawaban.
2. Berikan jawaban yang sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang Anda rasakan selama menerima pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa.
3. Pilih satu nilai yang paling sesuai dengan pendapat Anda pada setiap pernyataan.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah.
5. Semua jawaban yang diberikan akan digunakan sebagai bahan penelitian. Jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Keterangan Skala Penilaian: Setiap pernyataan memiliki 5 pilihan jawaban dengan skor sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

7/19/26, 6:39 PM KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

Tidak ada jawaban benar atau salah. Jawablah sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang Anda rasakan.

Seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi.

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Nama *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Usia *

Tandai satu oval saja.

☐ 17–25 Tahun

☐ 26–35 Tahun

☐ 36–45 Tahun

☐ 46–55 Tahun

☐ > 55 Tahun

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

4. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ PNS
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Ibu Rumah Tangga
- ☐ Lainnya

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda.

Berikut ini skala yang digunakan untuk memilih jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)**2 = Tidak Setuju (TS)****3 = Netral (N)****4 = Setuju (S)****5 = Sangat Setuju (SS)**

5. 1. Ruang pelayanan Pegadaian UPC Balamoa bersih dan nyaman. *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

6. 2. Fasilitas yang tersedia di Pegadaian UPC Balamoa mendukung kenyamanan nasabah. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7. 3. Pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa diberikan sesuai prosedur yang berlaku. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

8. 4. Informasi yang diberikan pegawai Pegadaian UPC Balamoa mudah dipahami dan akurat. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

9. 5. Pegawai Pegadaian UPC Balamoa melayani nasabah dengan cepat. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda.

Berikut ini skala yang digunakan untuk memilih jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

10. 6. Pegawai Pegadaian UPC Balamoa merespons pertanyaan dan keluhan dengan baik.

*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

11. 7. Pegawai Pegadaian UPC Balamoa bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.

*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

12. 8. Nasabah merasa aman saat melakukan transaksi di Pegadaian UPC Balamoa.

*

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

13. 9. Pegawai Pegadaian UPC Balamoa memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

14. 10. Nasabah mudah berkomunikasi dengan pegawai Pegadaian UPC Balamoa. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda.

Berikut ini skala yang digunakan untuk memilih jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

15. 11. Saya mengharapkan ruang pelayanan Pegadaian UPC Balamoa bersih dan nyaman. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA...

16. 12. Saya mengharapkan fasilitas yang tersedia di Pegadaian UPC Balamoa dapat mendukung kenyamanan nasabah. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

17. 13. Saya mengharapkan pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa diberikan sesuai prosedur yang berlaku. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

18. 14. Saya mengharapkan informasi yang diberikan pegawai Pegadaian UPC Balamoa mudah dipahami dan akurat. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

19. 15. Saya mengharapkan pegawai Pegadaian UPC Balamoa melayani nasabah dengan cepat. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda.

Berikut ini skala yang digunakan untuk memilih jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

20. 16. Saya mengharapkan pegawai Pegadaian UPC Balamoa merespons pertanyaan dan keluhan nasabah dengan baik. *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

21. 17. Saya mengharapkan pegawai Pegadaian UPC Balamoa bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah. *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

22. 18. Saya mengharapkan rasa aman saat melakukan transaksi di Pegadaian UPC Balamoa. *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
Sangat	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

23. 19. Saya mengharapkan pegawai Pegadaian UPC Balamoa memberikan perhatian terhadap kebutuhan nasabah. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

24. 20. Saya mengharapkan kemudahan berkomunikasi dengan pegawai Pegadaian UPC Balamoa. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Petunjuk Pengisian:

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat dan pengalaman Anda.

Berikut ini skala yang digunakan untuk memilih jawaban:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

25. 21. Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian UPC Balamoa. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

7/19/26, 6:39 PM KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BA...

26. 22. Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan saya. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

27. 23. Saya bersedia menggunakan layanan Pegadaian UPC Balamoa kembali di masa mendatang. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

28. 24. Saya bersedia merekomendasikan Pegadaian UPC Balamoa kepada orang lain. *

Tandai satu oval saja.

1 2 3 4 5

Sangat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

LAMPIRAN A-4

Surat Balasan Penelitian



Pegadaian

Nomor : 012/UPC-BLM/V/2026
 Lampiran : -
 Urgensi : S

Balamoa, 13 Mei 2026

Kepada Yth.
 Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Harkat Negeri
 di-
 Tegal

Hal : Izin Pelaksanaan Penelitian

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat saudara nomor : 028.08/SistIn.HN/V/2026 tanggal 12 Mei 2026 perihal permohonan izin penelitian, dengan ini kami beritahukan hal-hal sebagai berikut :

1. Diberikan izin kepada **Alfin Prasetyo** NIM : 22166028 Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri untuk melaksanakan penelitian di Pegadaian UPC Balamoa dengan judul penelitian : **"Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan di Pegadaian UPC Balamoa Menggunakan Metode SERVQUAL"**.
2. Penelitian dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati bersama pihak Pegadaian UPC Balamoa dan tidak mengganggu kegiatan operasional perusahaan.
3. Selama melaksanakan penelitian, mahasiswa wajib mematuhi seluruh peraturan, tata tertib, serta ketentuan yang berlaku di lingkungan Pegadaian UPC Balamoa.
4. Mahasiswa wajib menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian serta menggunakannya hanya untuk kepentingan akademik sesuai dengan tujuan penelitian.
5. Apabila dalam pelaksanaan penelitian diperlukan dokumentasi atau pengambilan data tertentu, mahasiswa wajib terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari pihak Pegadaian UPC Balamoa.

Demikian untuk diketahui dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tembusan :

1. Arsip Pegadaian UPC Balamoa



PT PEGADAIAN (PERSERO)
 UPC BALAMOA
 Pimpinan,

WARDONO, S.Ak.

LAMPIRAN A-5

Hasil Uji Validitas Persepsi

Output hasil uji validitas variabel Persepsi menggunakan metode *Item-rest correlation* (Corrected Item-Total Correlation) pada aplikasi Jamovi. Seluruh item pernyataan memiliki nilai *Item-rest correlation* $> 0,30$ sehingga dinyatakan valid.

Item Reliability Statistics	
	Item-rest correlation
P1	0.498
P2	0.336
P3	0.319
P4	0.538
P5	0.398
P6	0.341
P7	0.353
P8	0.337
P9	0.390
P10	0.558

Item	Item rest-correlation	Keterangan
P1	0,498	Valid
P2	0,336	Valid
P3	0,319	Valid
P4	0,538	Valid
P5	0,398	Valid
P6	0,341	Valid
P7	0,353	Valid
P8	0,337	Valid
P9	0,390	Valid
P10	0,558	Valid

LAMPIRAN A-6

Hasil Uji Validitas Harapan

Output hasil uji validitas variabel Harapan menggunakan metode *Item-rest correlation* (Corrected Item-Total Correlation) pada aplikasi Jamovi. Seluruh item pernyataan memiliki nilai *Item-rest correlation* $> 0,30$ sehingga dinyatakan valid.

Item Reliability Statistics

Item-rest correlation	
H1	0.454
H2	0.598
H3	0.677
H4	0.484
H5	0.672
H6	0.542
H7	0.593
H8	0.537
H9	0.312
H10	0.578

Item	Item rest-correlation	Keterangan
H1	0,454	Valid
H2	0,598	Valid
H3	0,677	Valid
H4	0,484	Valid
H5	0,672	Valid
H6	0,542	Valid
H7	0,593	Valid
H8	0,537	Valid
H9	0,312	Valid
H10	0,578	Valid

Output hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah menggunakan metode *Item-rest correlation* (Corrected Item-Total Correlation) pada aplikasi Jamovi. Seluruh item pernyataan memiliki nilai *Item-rest correlation* $> 0,30$ sehingga dinyatakan valid.

Item Reliability Statistics

Item-rest correlation	
Y1	0.484
Y2	0.665
Y3	0.501
Y4	0.675

Item	Item rest-correlation	Keterangan
Y1	0,484	Valid
Y2	0,665	Valid
Y3	0,501	Valid
Y4	0,675	Valid

LAMPIRAN A-8

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan aplikasi Jamovi terhadap 101 responden. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Adapun rekapitulasi hasil uji reliabilitas instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

Cronbach's α	
scale	0.743

[3]

>

Item Reliability Statistics

If item dropped	
Cronbach's α	
P1	0.710
P2	0.732
P3	0.736
P4	0.703
P5	0.723
P6	0.731
P7	0.731
P8	0.732
P9	0.725
P10	0.699

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Persepsi	10	0,743	>0,60	Reliabel
Harapan	10	0,846	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	4	0,775	>0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Variabel Persepsi memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,743, variabel Harapan sebesar 0,846, dan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,775. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Berikut merupakan output hasil uji reliabilitas menggunakan aplikasi Jamovi.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

	Cronbach's α
scale	0.846

[3]

Item Reliability Statistics

	If item dropped Cronbach's α
H1	0.839
H2	0.827
H3	0.818
H4	0.837
H5	0.821
H6	0.832
H7	0.827
H8	0.832
H9	0.851
H10	0.828

Berikut merupakan output hasil uji reliabilitas variabel Persepsi menggunakan aplikasi Jamovi. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,743. Nilai tersebut lebih besar daripada batas minimum reliabilitas yaitu 0,60, sehingga variabel Persepsi dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Persepsi memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

	Cronbach's α
scale	0.846

[3]

Item Reliability Statistics

	If item dropped Cronbach's α
H1	0.839
H2	0.827
H3	0.818
H4	0.837
H5	0.821
H6	0.832
H7	0.827
H8	0.832
H9	0.851
H10	0.828

Berikut merupakan output hasil uji reliabilitas variabel Harapan menggunakan aplikasi Jamovi. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,846. Nilai tersebut lebih besar daripada batas minimum reliabilitas yaitu 0,60, sehingga variabel Harapan dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Harapan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

LAMPIRAN A-11

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

	Cronbach's α
scale	0.775

[3]

Item Reliability Statistics

	If item dropped Cronbach's α
Y1	0.767
Y2	0.672
Y3	0.759
Y4	0.670

Berikut merupakan output hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah menggunakan aplikasi Jamovi. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,775. Nilai tersebut lebih besar daripada batas minimum reliabilitas yaitu 0,60, sehingga variabel Kepuasan Nasabah dinyatakan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

[illegible]

7/25/26, 8:36 PM

Histori_Bimbingan_Skripsi_22166028_20260725.pdf



S1-Sistem Informasi

HISTORI BIMBINGAN SKRIPSI

NIM : 22166028 **Tahun Akademik** : 2025/2026 Genap
Nama : ALFIN PRASETIO **Kelas** : 8A
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
Pembimbing 1 : Sarif Surejo, S.E., M.Kom **NIDN** : 0615058502
Pembimbing 2 : R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom, M.Kom **NIDN** : 0026077701
Tanggal Cetak : 25 July 2026 20:36:02

Total Topik Bimbingan: 1 **Total Sesi Bimbingan: 4** **Jumlah ACC: 1** **Jumlah Revisi: 1**

No	Tanggal	Topik	Pengirim	Status	Keterangan
1	07/05/2026 07:12	Pengajuan Judul Skripsi	ALFIN PRASETIO	PENDING	ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
2	09/07/2026 16:35	ACC Judul Skripsi	Sarif Surejo, S.E., M.Kom	ACC	Pembimbing 1 menyetujui judul: ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
3	09/07/2026 16:35	ACC Judul Skripsi	R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom, M.Kom	ACC	Pembimbing 2 menyetujui judul: ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
4	10/07/2026 14:42	Laporan Skripsi BAB 4 - 5	ALFIN PRASETIO	-	Topik bimbingan baru
5	13/07/2026 15:11	Laporan Skripsi BAB 4 - 5	R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom, M.Kom	REVISI	Sudah hampir lengkap, namun masih ada beberapa catatan: 1. Setiap rumus yang muncul dalam laporan, seharusnya diberikan identitas (sama halnya dengan gambar dan tabel). Dan itu ada aturannya di buku panduan, silahkan dicari 2. Di sub bab 3.7. Metode Analisis Data, Anda cukup rinci menjelaskan langkah-langkahnya. Namun sayangnya Anda tidak melengkapi dengan kutipan/sitasi. Padahal, jelas itu Anda pasti kutip dari teori orang lain. Misalnya: tentang indikator uji validitas dan reliabilitas, apakah pernyataan bahwa Instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel adalah teori Anda sendiri, apakah pernyataan bahwa Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha > 0.60 adalah teori Anda sendiri? Pasti bukan kan, maka seharusnya sebutkan kutipannya. 3. Masih terkait poin no. 2, saya melihat ada inkonsistensi dengan bab berikutnya (bab 4). Misalnya utk uji validitas di sub bab 3.7.1, indikator yang digunakan untuk menentukan Instrumen valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, tapi di pembahasan sub bab 4.3.1 disebutkan bahwa suatu item dinyatakan valid

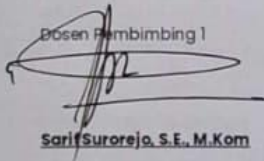
7/25/26, 6:36 PM

Histori_Bimbingan_Skripsi_22166028_20260725.pdf

No	Tanggal	Topik	Pengirim	Status	Keterangan
					apabila memiliki nilai Item-rest correlation > 0,30. Mana yang benar/digunakan? 4. Dari mana nilai Shapiro-Wilk 0.950 dan 0.945 diperoleh (Tabel 4.10 kayaknya, karena di file yang saya terima tidak ada ketabelnya), dan apa fungsi dari nilai tersebut? Begitu juga di tabel 4.11 5. Bagaimana membaca diagram pada gambar 4.7, 4.8? Mungkin bisa diperjelas dengan memberi title dan label untuk sumbu x dan y 6. Masih banyak kata asing yang penulisannya belum sesuai aturan, yaitu harus cetak miring. Cek kembali di semua bagian Laporan Anda 7. Berapa aturan jarak baris yang ditentukan di panduan? Banyak inkonsistensi jarak baris (ada yang jaraknya sempit, ada yang lebar)
6	19/07/2026 21:21	Laporan Skripsi BAB 4 - 5	ALFIN PRASETIO	-	Perbaikan meliputi penambahan sitasi pada metode analisis data, penyesuaian pembahasan uji validitas, penambahan identitas rumus, penyesuaian penjelasan uji normalitas, serta perbaikan penulisan dan format sesuai arahan Bapak.
7	23/07/2026 02:31	Laporan Skripsi BAB 4 - 5	R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom., M.Kom	ACC	- Mas, satu catatan dari saya. Silahkan dicek di kata pengantar, masak ijin penelitian bisa diberikan oleh karyawan yang bernama pak Dana. Idealnya ijin penelitian diberikan oleh jajaran pimpinan - Persiapkan betul-betul semua kebutuhan untuk persiapan sidang termasuk tools yang Anda gunakan untuk melakukan analisis. Anda harus mampu memberi kesan kepada penguji bahwa Anda benar-benar menguasai materi Anda

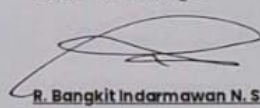
Tanggal Cetak: 25 July 2026 20:36:02

Dosen Pembimbing 1



Sarif Surorejo, S.E., M.Kom

Dosen Pembimbing 2



R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom., M.Kom

Curriculum Vitae



1. Data Pribadi

Nama Lengkap : Alfin Prasetyo
 NIM : 22166028
 Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 25-02-2002
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Desa Kalijambe, Rt 04/01 Kec. Tarub Kab. Tegal
 No. HP / WhatsApp : 085712781980
 Email : alfihasby25@gmail.com
 LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/alfin-prasetyo-6032a81b5/>
 Github / Portofolio : <https://github.com/AlfinPrasetyo>

2. Riwayat Pendidikan

Tahun	Nama Intansi	Program Studi/Jurusan
2008-2014	SD N Kalijambe 01	-
2014-2017	SMPN 1 Tarub	-
2017-2020	SMK YPT KOTA TEGAL	Teknik Pemeliharaan Industri
2022-2026	Universitas Harkat Negeri Tegal	Sistem Informasi

3. Pengalaman Organisasi

Tahun	Nama Organisasi	Jabatan
2022-2024	BEM	Sekretaris

4. Sertifikat dan Pelatihan

Tahun	Nama Kegiatan/Penghargaan	Penyelenggara
2023	Data Analytics	Revo Mini course
2024	Belajar Dasar Data Science	Dicoding Indonesia
2026	Kuliah Umum: Bridging the Research Gap between IT, IS, and Data Science	Program Studi Sistem Informasi, Universitas Harkat Negeri
2025	Sertifikat Kelulusan Magang	Disperkim Kota Tegal
2025	Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB)	Universitas Harkat Negeri
2024	Workshop Berbicara dengan Percaya Diri: Membuka Potensi Komunikasi untuk Mahasiswa IT	STMIK YMI Tegal

2025	Kunjungan Industri TVRI Jawa Tengah	STMIK YMI Tegal
2025	Piagam Penghargaan Peserta Kategori Umum Lomba Kreativitas dan Inovasi Masyarakat (Krenova)	Bapperida Kota Tegal
2024	Sertifikat Kompetensi Fundamentals Microsoft Office	STMIK YMI Tegal
2023	Database Foundation	Oracle Academy

5. Keahlian

Soft Skill	Persentase	Hard Skill	Persentase
Teamwork	90%	Microsoft Office	85%
Manajemen Waktu	90%	Pemrograman Php	80%
Adaptabilitas	85%	Desain Grafis	80%
Komunikasi	80%	Fotografi	75%
Problem Solving	80%	Prototipe Aplikasi	80%
Content Planning	80%	Pengembangan Produk Inovatif	80%
		Digital Marketing	80%

6. Project / Portofolio

Nama Project	Deskripsi Singkat	Tahun
Pt Nagamas Cahaya Sentosa Semarang	Operator Produksi	2020–2021
Social Media Specialist	Membuat Konten Kreatif	2023–2024
Content Creator	Berkontribusi dalam menciptakan konten yang menarik	2024-2025

LAMPIRAN A-15

Bukti Plagiarisme



Analysis report

Compilatio Magister+ | Universitas Harkat Negeri

LaporanSkripsi-Alfin Prasetio Final

ID : 2cac6741a6239602a7bd01ac84d78e1ceb4cbacd



22%

Suspicious texts

File name : LaporanSkripsi-Alfin Prasetio Final.txt
 Original file size : 3.59 MB
 Number of words : 20,762

Submitter : S1 Sistem Informasi Harkat Negeri
 Submission date : July 27, 2026
 Upload type : interface
 analysis end date : July 27, 2026

Summary (section 1/3)

Location of suspect texts in the document :



Included in the suspicious text score :



Similarities

19%

Syntactics 3%

Semantics 16%

Passages with similarities to sources found in different collections.



AI detection

4%

Texts with stylistically similar formulations to AI-generated text.

This rate is an indicator, not proof. Check with the author that he/she has mastered the knowledge mentioned in the document.



Unrecognized languages

2%

Passages in which some of the vocabulary used is not part of the language dictionary. This may be an attempt by the author to modify the text to make detection impossible.



Not included in the percentage of suspicious texts :



Texts between quotes

3%

Passages between quotation marks, often revealing a quotation.

Sources of similarities (section 2/3)



Similarities

19%

Passages with similarities to sources found in different collections.



Main source detected

No.	Description	Similarities	Locations
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kewajar... Semantic detection doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8434	6%	
2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan... Semantic detection doi.org/10.52644/spv2tr67	4%	
3	Document from another user #4aee1d Semantic detection Comes from another group	4%	
4	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan... Semantic detection dx.doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v9i1.4221	4%	
5	journal.hasbaedukasi.co.id Semantic detection journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie/article/download/2334/2...	3%	
6	bajangjournal.com Semantic detection bajangjournal.com/index.php/JCI/article/download/13053/10387	3%	
7	dspace.uui.ac.id Semantic detection dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/42074/18311287.pdf?seq...	3%	
8	Document from another user #b3066d Semantic detection Comes from another group	2%	
9	repository.uin-suska.ac.id Semantic detection repository.uin-suska.ac.id/68723/2/SKRIPSI%20%20PELPI%20MAYASAR...	2%	
10	6 #f4bedd Semantic detection Comes from my group	2%	
11	EVALUASI PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN... Semantic detection doi.org/10.14710/jip.v5i1.291-300	2%	
12	PENGATURAN PEMBUANGAN OIL SLUDGE OLEH US... Semantic detection repositori.umrah.ac.id/11052/2/LUSI%20APRIYANI_2205040153_ILMU%	2%	
13	Document from another user #89df97 Semantic detection Comes from another group	1%	
14	SKRIPSI-22205013-Terbaru #f21d5b Semantic detection Comes from my group	1%	

LAMPIRAN A-16

Formulir Publikasi Jurnal Skripsi

FORMULIR PUBLIKASI JURNAL SKRIPSI

Nama : ALFIN PRASETIO
 NIM : 22166028
 Program Studi : SISTEM INFORMASI
 Tahun Akademik : 2025/2026
 Pembimbing 1 : Sarif Surejo, S.E., M.Kom
 Pembimbing 2 : R. Bangkit Indarmawan N., M.Kom
 Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PEGADAIAN UPC BALAMOA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS: PEGADAIAN UPC BALAMOA)
 Judul Publikasi : Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di pegadaian upc balamoa menggunakan metode servqual
 Nama Penerbit : Bridge Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi
 Link Abstrak : <https://journal.aptii.or.id/index.php/Bridge/article/view/1007>
 Halaman : 146-152
 Volume : 4
 Sinta : Non Sinta

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa artikel jurnal yang berasal dari skripsi saya telah dipublikasikan / disubmit pada jurnal sebagaimana tercantum di atas dan merupakan karya ilmiah saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran akademik, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

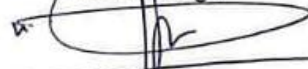
Tegal, 14 September 2026



ALFIN PRASETIO

Di verifikasi oleh:

Pembimbing 1



Sarif Surejo, S.E., M.Kom

Pembimbing 2



R. Bangkit Indarmawan N., M.Kom

LAMPIRAN A-17

Bukti LOA



**JURNAL PUBLIKASI SISTEM INFORMASI
DAN TELEKOMUNIKASI**

OPEN ACCESS P-ISSN : 3046-7268
E-ISSN : 3046-725X

<https://journal.apti.or.id/index.php/Bridge>

Copyright © Bridge : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi
Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Website: <https://artelii.or.id/> email: info@artelii.or.id

No : 1007/FT202608260008SIPERA/BRIDGE/VIII/2026

Hal : **Naskah Diterima**

Kepada Yth. Alfin Prasetyo, Sarif surejo, R Bangkit Indarmawan N
di **Universitas Harkat Negeri**

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil pemeriksaan administrasi, kesesuaian substansi, dan evaluasi yang telah dilakukan oleh Dewan Redaksi **Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi**. Oleh karena itu, Dewan Redaksi memutuskan dan menyatakan bahwa naskah Saudara berikut ini:

Judul naskah : **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Upc Balamoa Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Pegadaian UPC Balamoa)**

Kode naskah : BRIDGE/FT202608260008

D I T E R I M A

untuk diterbitkan di:

Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi

ISSN : 3046-725X (E-ISSN) ; 3046-7268 (P-ISSN)

Edisi terbit : Volume 4 Nomor 3 (Periode 2026) **)

Penerbit : Asosiasi Riset Teknik Elektro dan Informatika Indonesia (ARTEII)

URL : <https://journal.apti.or.id/index.php/Bridge>

Kami mengucapkan selamat atas diterimanya naskah Saudara untuk dipublikasikan pada **Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi**. Selanjutnya, naskah akan diproses pada tahapan editorial dan penerbitan sesuai ketentuan yang berlaku.

Atas partisipasi dan kontribusi Saudara dalam pengembangan ilmu pengetahuan, kami sampaikan terima kasih.

Demak, 27 Agustus 2026

Ketua Dewan Redaksi

Bridge : Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi



Scan QR untuk verifikasi



**JURNAL PUBLIKASI SISTEM INFORMASI
DAN TELEKOMUNIKASI**

https://journal.apqi.or.id/index.php/Bridge



P-ISSN : 3046-7268
E-ISSN : 3046-725X

Copyright © Bridge : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi
Creative Commons License: This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Website: <https://arteei.or.id/> email: info@arteei.or.id

LEMBAR PENILAIAN ARTIKEL

Penulis : Alfin Prasetyo, Sarif surejo, R Bangkit Indarmawan N
 Kode Artikel : **BRIDGE_1007_FT202608260008**
 Judul : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pegadaian Upc
 Balamoa Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Pegadaian UPC Balamoa)

KRITERIA PENILAIAN

No	Uraian	Komentar
1	Kesesuaian isi artikel dengan Judul	Isi artikel relevan dengan judul.
2	Kesesuaian isi artikel dengan Abstrak	Baik. Masalah, metode, dan hasil penelitian tergambar dengan jelas.
3	Cakupan penelitian pada Kata Kunci	Baik.
4	Kejelasan Metodologi Penelitian	Baik.
5	Penyajian dan Interpretasi Data	Baik.
6	Penggunaan Tabel dan Gambar	Baik.
7	Relevansi Pembahasan/Analisis dengan Hasil Penelitian	Baik.
8	Relevansi Referensi	Baik.
9	Kontribusi terhadap Ilmu Pengetahuan	Baik.
10	Sistematika Penulisan	Baik.
11	Penggunaan Bahasa	Baik.

KEPUTUSAN REVIEWER

- | | |
|--|-------|
| 1. Artikel dapat diterbitkan tanpa revisi | [...] |
| 2. Artikel dapat diterbitkan dengan revisi kecil | ✓ |
| 3. Artikel dapat diterbitkan dengan revisi besar | [...] |
| 4. Mohon kirimkan kembali artikel untuk dievaluasi ulang setelah revisi | [...] |
| 5. Artikel tidak layak diterbitkan berdasarkan alasan yang tercantum di atas | [...] |



Diverifikasi oleh
Doc ID: FT202608260008SIPERA

LAMPIRAN A-18
Dokumentasi Kegiatan

