

## LAMPIRAN

### A. KUESIONAR PENELITIAN

” Kepada Responden yang Terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri, maka peneliti mengadakan penelitian mengenai “ Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa di BTPN Syariah Brebes.”

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Lisa Amaniatur Fatiah

NIM : 22110006

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian dan memberikan informasi pada masing- masing pernyataan dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Peneliti menjamin kerahasiaan data diri dan jawaban responden.

Atas perhatian dan kerja samanya dalam kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Salsa Liasa Amaniatur F,

## B IDENTITAS RESPONDEN

1. **Nama** :
2. **Nama Desa** :
3. **Usia** :
4. **Jenis Kelamin :** ☐ Laki - Laki ☐ Perempuan
5. **Lama bergabung di BTPN Syariah**  
☐ 5 tahun ☐ > 5 tahun

## C. PETUNJUK PENGISIAN

Berilah jawaban dari pernyataan berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

| Skor | Keterangan          |
|------|---------------------|
| 1    | Sangat Tidak Setuju |
| 2    | Tidak Setuju        |
| 3    | Ragu-ragu / Netral  |
| 4    | Setuju              |
| 5    | Sangat Setuju       |

#### D. DAFTAR PERNYATAAN

Tabel 22 daftar kuesioner

##### a. Transparansi (X1)

| No | Pertanyaan                                                               | STS | TS | N | S | SS |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Informasi akad pembiayaan dijelaskan secara jelas dan mudah dipahami     |     |    |   |   |    |
| 2  | Bank menyampaikan biaya margin/nisbah secara terbuka tanpa disembunyikan |     |    |   |   |    |
| 3  | Informasi mengenai produk pembiayaan mudah diakses.                      |     |    |   |   |    |
| 4  | Syarat dan ketentuan pembiayaan disampaikan                              |     |    |   |   |    |

Sumber (Manca et al., 2023)

##### b. Pelayanan (X2)

| No | Pertanyaan                                                                          | STS | TS | N | S | SS |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Petugas bank berpenampilan rapi                                                     |     |    |   |   |    |
| 2  | Pelayanan diberikan secara tepat waktu                                              |     |    |   |   |    |
| 3  | Petugas merespon kebutuhan saya dengan cepat.                                       |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya merasa aman dan percaya ketika menggunakan layanan pembiayaan di BTPN Syariah. |     |    |   |   |    |

Sumber (Wenerda, 2023)

##### c. Pendekatan Humanis (X3)

| No | Pertanyaan                                                                                   | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Petugas memperlakukan saya dengan sopan dan menghargai.                                      |     |    |   |   |    |
| 2  | Petugas BTPN Syariah memahami kondisi dan kebutuhan saya sebagai nasabah (Hamidahyati, 2025) |     |    |   |   |    |
| 3  | Petugas berkomunikasi dengan ramah dan tidak mengintimidasi.                                 |     |    |   |   |    |
| 4  | Petugas membantu saya mencari solusi ketika mengalami kesulitan pembayaran.                  |     |    |   |   |    |

Sumber(Dahari, 2022)

#### 4. Akad Syariah

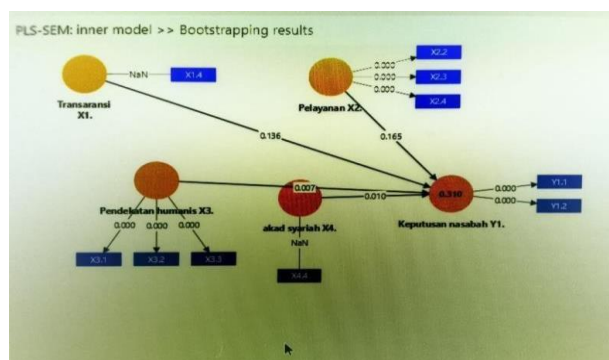
| No | Pertanyaan                                                                             | STS | TS | N | S | SS |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Saya mengetahui konsep dasar bank syariah.                                             |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya mengetahui perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional.                   |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya memahami pengertian akad murabahah.                                               |     |    |   |   |    |
| 4  | Petugas menjelaskan akad yang digunakan dengan jelas sebelum saya menandatangani akad. |     |    |   |   |    |

(Lidiaputri et al., 2026)

## 5.Keputusan Nasabah (Y)

| No | Pertanyaan                                                         | STS | TS | N | S | SS |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Saya lebih memilih pembiayaan BTPN Syariah dibanding lembaga lain. |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya bersedia merekomendasikan pembiayaan ini kepada orang lain.   |     |    |   |   |    |
| 3  | Produk pembiayaan BTPN Syariah sesuai dengan kebutuhan saya.       |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya berniat melanjutkan pembiayaan di BTPN Syariah.               |     |    |   |   |    |

(Hendi, 2022)



Gambar 1.2 uji outer model

Dengan hormat,

**"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah dalam Memilih Jasa di STPN Syariah Brebes."**

Seluruh informasi yang diberikan hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan dijamin kerahasiaannya.

Hormat saya,

NIM. 22110006

#### B. Petunjuk Pengisian

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

 Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Norma

Jawatan Anda

Dessa

Jawaban Anda

Ucile\*

Jawatan Anda

Jenis kelamin \*

☐ Perempuan

☐ Laki-laki

②

Tabel 24 tabulasi data

| TRANSPRANSI |      |      |     | PELAYANAN |      |      |      | PENDEKATAN HUMANIS |      |      |      | AKAD SYARIAH |      |      |      | KEPUTUSAN NASABAH |    |    |    |
|-------------|------|------|-----|-----------|------|------|------|--------------------|------|------|------|--------------|------|------|------|-------------------|----|----|----|
| X1.1        | X1.2 | X1.3 | X.4 | X2.1      | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X3.1               | X3.2 | X3.3 | X3.4 | X4.1         | X4.2 | X4.3 | X4.4 | Y1                | Y2 | Y3 | Y4 |
| 3           | 2    | 3    | 2   | 2         | 3    | 2    | 4    | 4                  | 4    | 1    | 1    | 1            | 2    | 3    | 3    | 3                 | 3  | 3  | 1  |
| 1           | 2    | 1    | 2   | 2         | 1    | 1    | 1    | 2                  | 2    | 3    | 1    | 2            | 1    | 2    | 1    | 1                 | 1  | 1  | 2  |
| 5           | 4    | 4    | 5   | 4         | 4    | 5    | 5    | 5                  | 4    | 5    | 4    | 3            | 3    | 2    | 3    | 4                 | 4  | 4  | 3  |
| 5           | 1    | 5    | 3   | 5         | 5    | 5    | 5    | 5                  | 5    | 4    | 4    | 2            | 2    | 5    | 5    | 5                 | 5  | 5  | 2  |
| 1           | 1    | 5    | 5   | 5         | 5    | 2    | 1    | 1                  | 1    | 1    | 2    | 1            | 2    | 5    | 5    | 2                 | 5  | 1  | 1  |
| 3           | 3    | 3    | 5   | 3         | 5    | 4    | 4    | 2                  | 2    | 2    | 2    | 1            | 1    | 1    | 2    | 1                 | 1  | 1  | 1  |
| 1           | 1    | 2    | 1   | 2         | 2    | 4    | 1    | 1                  | 5    | 5    | 5    | 5            | 5    | 4    | 4    | 3                 | 3  | 4  | 5  |
| 5           | 5    | 5    | 5   | 5         | 5    | 5    | 5    | 5                  | 5    | 5    | 5    | 5            | 5    | 4    | 3    | 3                 | 5  | 5  | 5  |
| 5           | 5    | 4    | 4   | 4         | 4    | 2    | 3    | 3                  | 1    | 3    | 4    | 4            | 3    | 3    | 3    | 3                 | 4  | 4  | 4  |
| 5           | 5    | 4    | 4   | 4         | 4    | 4    | 4    | 4                  | 4    | 4    | 4    | 4            | 3    | 3    | 3    | 4                 | 4  | 4  | 4  |
| 5           | 5    | 4    | 3   | 3         | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3    | 4    | 3    | 3            | 4    | 4    | 3    | 3                 | 3  | 4  | 3  |
| 4           | 3    | 3    | 4   | 4         | 3    | 4    | 3    | 3                  | 4    | 3    | 3    | 3            | 3    | 3    | 3    | 3                 | 3  | 4  | 3  |
| 5           | 1    | 1    | 4   | 1         | 2    | 2    | 2    | 3                  | 1    | 4    | 3    | 2            | 2    | 3    | 2    | 4                 | 5  | 2  | 2  |
| 2           | 3    | 4    | 4   | 3         | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3    | 3    | 4    | 3            | 3    | 2    | 5    | 4                 | 4  | 5  | 3  |
| 1           | 3    | 4    | 4   | 4         | 2    | 3    | 3    | 3                  | 3    | 3    | 3    | 3            | 3    | 3    | 3    | 5                 | 3  | 5  | 3  |
| 5           | 5    | 3    | 3   | 3         | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3    | 3    | 3    | 3            | 3    | 3    | 4    | 4                 | 3  | 3  | 3  |
| 4           | 3    | 3    | 3   | 3         | 3    | 3    | 3    | 3                  | 4    | 4    | 5    | 3            | 4    | 4    | 5    | 5                 | 4  | 5  | 3  |
| 3           | 4    | 3    | 3   | 2         | 4    | 4    | 4    | 4                  | 5    | 5    | 4    | 4            | 4    | 5    | 3    | 3                 | 3  | 3  | 4  |
| 4           | 3    | 4    | 4   | 3         | 3    | 3    | 3    | 3                  | 3    | 4    | 3    | 3            | 3    | 3    | 3    | 5                 | 5  | 5  | 3  |
| 3           | 4    | 3    | 3   | 4         | 4    | 4    | 4    | 4                  | 3    | 3    | 3    | 3            | 4    | 2    | 3    | 3                 | 3  | 3  | 3  |
| 3           | 3    | 4    | 3   | 3         | 3    | 3    | 4    | 5                  | 4    | 4    | 3    | 4            | 3    | 2    | 4    | 3                 | 2  | 3  | 4  |
| 5           | 4    | 3    | 5   | 2         | 3    | 4    | 3    | 3                  | 4    | 4    | 3    | 4            | 4    | 5    | 4    | 4                 | 3  | 5  | 4  |
| 3           | 4    | 4    | 3   | 3         | 3    | 4    | 4    | 4                  | 4    | 5    | 4    | 3            | 3    | 3    | 3    | 3                 | 4  | 5  | 3  |
| 3           | 5    | 3    | 3   | 4         | 3    | 4    | 4    | 4                  | 3    | 3    | 4    | 2            | 2    | 3    | 4    | 4                 | 4  | 4  | 2  |
| 3           | 2    | 4    | 4   | 4         | 4    | 4    | 4    | 4                  | 3    | 3    | 4    | 4            | 3    | 4    | 4    | 4                 | 4  | 4  | 4  |
| 4           | 3    | 3    | 3   | 3         | 3    | 4    | 4    | 3                  | 3    | 3    | 4    | 3            | 4    | 4    | 3    | 2                 | 4  | 3  | 3  |
| 3           | 4    | 3    | 3   | 4         | 3    | 4    | 4    | 4                  | 3    | 3    | 3    | 4            | 3    | 3    | 3    | 3                 | 3  | 3  | 4  |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 |

**SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Pihak Pertama

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

NIM : 22110006

Program Studi: STr. Akuntansi Sektor Publik

Pihak Kedua

Nama : Mohammad Alfian, M.Si., Ak.

Status : Dosen / Praktisi

NIDN : 0610108904

Jabatan Fungsional : Ka. Program Studi Akuntansi Sektor Publik

Pangkat/Golongan : Lektor/ 3B

Pada hari ini Sabtu 20 Desember 2025 telah terjadi sebuah kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing I Skripsi Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Skripsi minimal 8 kali kepada Pihak Kedua. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak. Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

Tegal, 2025

Pihak Pertama

Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

Pihak Kedua

Mohammad Alfian, M.Si., Ak

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana (Terapan) Akuntansi Sektor Publik



Mohammad Alfian, M.Si., Ak  
02.018.366

### SURAT KESEPAKATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Pihak Pertama

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

NIM : 22110006

Program Studi: STr. Akuntansi Sektor Publik

Pihak Kedua

Nama : Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT

Status : Dosen / Praktisi

NIDN : 0629068902

Jabatan Fungsional :

Pangkat/Golongan :

Pada hari ini Sabtu 20 Desember 2025 telah terjadi sebuah kesepakatan bahwa Pihak Kedua bersedia menjadi Pembimbing II Skripsi Pihak Pertama dengan syarat Pihak Pertama wajib melakukan bimbingan Skripsi minimal 8 kali kepada Pihak Kedua. Adapun waktu dan tempat pelaksanaan disepakati antar pihak. Demikian kesepakatan ini dibuat dengan penuh kesadaran guna kelancaran penyelesaian skripsi.

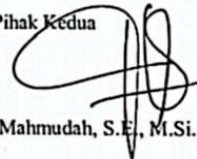
Tegal, 2025

Pihak Pertama



Salsa Liasa Amaniatur Fatiah

Pihak Kedua



Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT

Mengetahui

Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik



Mohammad Alfian, M.Si., Ak  
02.018.366

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik  
Universitas Harkat Negeri  
Jl. Mataraam No.09 Telp/ Fax (0283) 353353

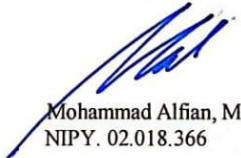
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah  
 Nim : 22110006  
 No. Ponsel : 85725131659  
 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi  
 Keputusan Nasabah Dalam Memilih  
 Judul Skripsi : Jasa di BTPN Syariah Brebes  
 Dosen  
 Pembimbing I : Mohammad Alfian, M.Si., Ak.

| No | Tanggal | Yang perlu diperbaiki                                                                                     | Paraf Pembimbing                                                                      |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 1/12/25 | Pemilihan Judul                                                                                           |  |
| 2. | 2/12/25 | Acc Judul " Faktor -Faktor yang Mempengaruhi keputusan nasabah dalam pemilihan jasa di bank BTPN Syariah. |  |
| 3. | 2/1/26  | Pembahasan dan Pengisian Proposal                                                                         |  |
| 4. | 10/1/26 | Merapikan bagian Penulisan dan Isi Proposal                                                               |  |
| 5. | 2/2/26  | Penambahan Item kuesioner                                                                                 |  |
| 6. | 20/9/24 | Acc Skripsi                                                                                               |  |

|     |         |                                            |                                                                                      |
|-----|---------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | 22/7/26 | Perbaikan Penulisan halaman Pengantar      |   |
| 8.  | 25/7/26 | Perbaikan Penggunaan kertas<br>80 gsm      |   |
| 9.  | 26/7/26 | Penulisan Cita-hi                          |   |
| 10. | 27/7/26 | Penggunaan Mandelray di<br>daftar pustaka. |   |
| 11. | 28/7/26 | Penomoran                                  |   |
| 12. | 14/8/26 | acc Skripsi                                |  |

Tegal, 6 Agustus 2026  
Dosen Pembimbing I

  
Mohammad Alfian, M.Si., Ak.  
NIPY. 02.018.366

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Salsa Liasa Amaniatur Fatiah  
 Nim : 22110006  
 No. Ponsel : 85725131659  
 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi  
 Keputusan Nasabah Dalam Memilih  
 Judul Skripsi : Jasa di BTPN Syariah Brebes  
 Dosen : Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak.,  
 Pembimbing I : CA., CAAT.

| No | Tanggal  | Yang perlu diperbaiki                            | Paraf Pembimbing                                                                      |
|----|----------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 10/10/15 | Pembahasan Penulisan Judul                       |  |
| 2. | 20/10/15 | Acc Judul yang lebih mudah untuk didapat datanya |  |
| 3. | 5/11/15  | Penulisan dan tata letak tabel kuesioner         |  |
| 4. | 21/12/15 | Penulisan fahun dan Reverensi                    |  |
| 5. | 5/11/15  | Penambahan Item kuesioner                        |  |
| 6. | 13/9/16  | Mempeblari Jurnal acuan                          |  |

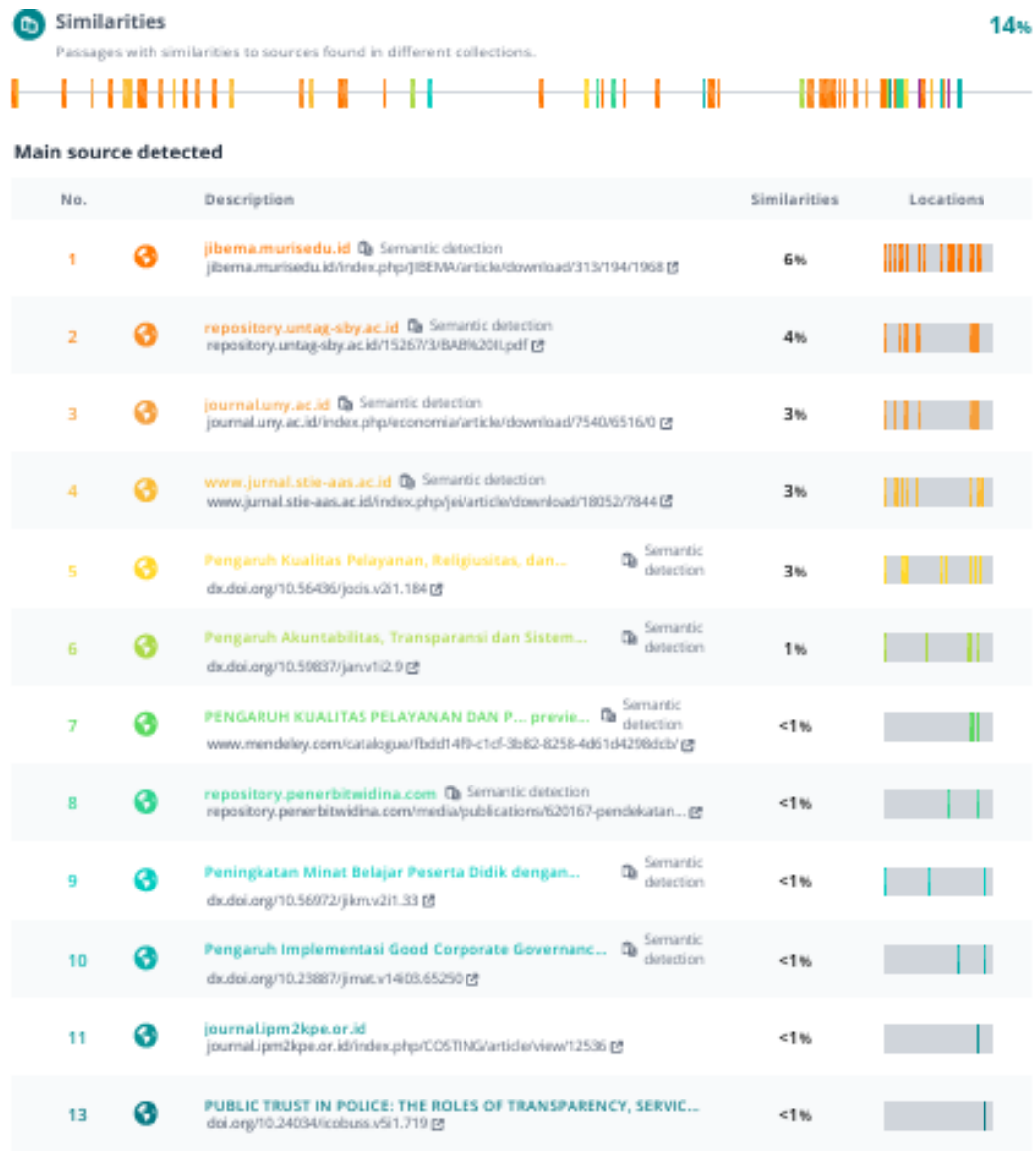
|    |         |                                                 |   |
|----|---------|-------------------------------------------------|---|
| 7. | 22/7/26 | Perbaikan Penulisan gelar                       | ✓ |
| 8. | 22/8/26 | Perbaikan penulisan dan penggunaan kelas 80 gsm | ✓ |

Tegal, 6 Agustus 2026  
Dosen Pembimbing II



Nurul Mahmudati, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT.  
NIPY. 009.015.243

## HASIL Uji PLAGIASI



### Source with incidental similarities

Skripsi Salsa 0.3

ID : a73ac7860db7bc9a954b44da231ef6bb9b4349ac

 **22%**  
Suspicious texts

File name : Skripsi Salsa 0.3.txt  
Original file size : 2.55 MB  
Number of words : 11,441

Submitter : Salsa Liasa Amaniaturun Fatiah  
Author : Salsa Liasa Amaniaturun Fatiah  
Submission date : August 14, 2026  
Upload type : url\_submission  
analysis end date : August 14, 2026

## Summary (section 1/3)

Location of suspect texts in the document :



Included in the suspicious text score :

 Similarities **14%**

 Syntactics 3%  Semantics 11%

Passages with similarities to sources found in different collections.



 AI detection **1%**

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 **7%**

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.