

Lampiran 1

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
3. Usia Responden :
4. Pekerjaan :

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban dari pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (\surd) pada salah satu angka diantara nomor 1 sampai 5.

1 = Tidak Setuju (TS)

2 = Kurang Setuju (KS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

Tangibel

No.	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1	Terdapat berbagai produk kredit, tabungan, maupun deposito				
2	Produk kredit, tabungan, maupun deposito mempunyai kualitas yang baik dan terjamin				
3	Produk kredit BPR Delta mempunyai berbagai macam pilihan				
4	Produk atau buku tabungan yang dipakai tidak mudah rusak				

Reliability

No.	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1	Ketepatan waktu marketing dalam upaya promosi				
2	Kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan nasabah				
3	Penyampaian dalam menjelaskan dengan baik dan benar				

Responsive

No.	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1	Pegawai tanggap terhadap permintaan nasabah				
2	Menjelaskan produk dengan jelas terhadap nasabah				
3	Pegawai selalu cepat melayani nasabah				
4	Memberi informasi terkait dengan informasi terbaru yang dibuat				

Assurance

No.	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1	Pengerjaan sesuai dengan prosedur yang benar				
2	Keamanan berkas pribadi nasabah terkait persyaratan kredit				
3	Karyawan marketing mempunyai pengalaman dalam bidang tersebut				
4	Pengecekan terhadap setiap berkas terjamin				

Empathy

No.	Pertanyaan	TS	KS	S	SS
1	Pegawai bersikap baik, sopan dan ramah terhadap nasabah				
2	Pegawai memberikan pelayanan yang sama bagi setiap nasabah tanpa membedakan latar belakang pelanggan				
3	Pegawai memberikan rekomendasi kepada nasabah sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah				



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

formPropTA-TI07

DAFTAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mochammad Ilham Rifai NIM : 193700063

Dosen Pembimbing : Yitno Utomo, ST., MT.

Judul Proposal TA : ANALISA PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU
MUTU PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK.



NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	12/4 23	Bab I (Rumusan Masalah)	Perus.	
2	12/5 23	Bab II (Pendahuluan)	Perus.	
3	16/5 23	Bab III (Deskripsi Variabel)	Perus.	
4	22/5 23	Bab III (Analisa Data)	Perus.	
5	02/6 23	Bab III (Sampel)	Perus.	
6	07/6 23	Bab IV (Kerangka + Analisis)	Perus.	
7	24/6 23	Bab IV (Interpretasi)	Perus.	
8	03/7 23	Bab I, II, III, IV, V	Perus.	

Dinyatakan selesai tanggal : 22-07-2023

Catatan : Daftar Bimbingan ini dilampirkan dalam Proposal Tugas Akhir

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

M. Nushron Ali, ST., MT.

Dosen Pembimbing,

Yitno Utomo, ST., MT.

Mahasiswa,

Moch. Ilham Rifai



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

formTA-TI09

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mochammad Ilham Rifai NIM : 193700063
Seminar Tanggal : 16 Juli 2023
Judul TA : ANALISA PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU
PELAYANAN KREDIT DI PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1.	24/23 07	Tata tulis		
2.	24/23 07	Diagram diperbaiki	ace	
3.	24/23 07	rumusan masalah	ace	
Revisi disetujui Dosen Penguji tanggal : _____				

Catatan : Revisi Tugas Akhir ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, _____

Penguji I

1. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Seminar
2. Pengetikan, penjilidan, penandatanganan dan pengumpulan TA paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.
3. Apabila sampai batas waktu tersebut mahasiswa belum menyelesaikan maka Seminar TA dinyatakan gugur dan harus mengulang
4. TA yang sudah dijilid softcover warna cover merah, 1 exemplar diserahkan ke bagian Administrasi Fakultas Teknik dan mendapat bukti penyerahan TA (formTA-TI12)



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

formTA-TI09

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mochammad Ilham Rifai

NIM : 193700063

Seminar Tanggal : 16 Juli 2023

Judul TA : ANALISA PENGARUH TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP MUTU
PELAYANAN KREDIT DI-PT. BPR DELTA LAMONGAN CABANG GRESIK

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1.	24/23 /07	Perbaiki tata tulis		
2.	24/23 /07	Flowchart		
3.	24/23 /07	Rumusan masalah	Ace	

Revisi disetujui Dosen Penguji tanggal : _____

Catatan : Revisi Tugas Akhir ini dilampirkan dalam Tugas Akhir

Surabaya, _____

Penguji II

1. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Seminar
2. Pengetikan, penjilidan, penandatanganan dan pengumpulan TA paling lambat 2 minggu dari disetujuinya revisi.
3. Apabila sampai batas waktu tersebut mahasiswa belum menyelesaikan maka Seminar TA dinyatakan gugur dan harus mengulang
4. TA yang sudah dijilid softcover warna cover merah, 1 exemplar diserahkan ke bagian Administrasi Fakultas Teknik dan mendapat bukti penyerahan TA (formTA-TI12)