

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Hikma Nofianti

Alamat : Jl. Sunan Abinawa Ds. Lanji Rt 07 Rw 01 Kec. Patebon Kab. Kendal

Tempat/Tanggal Lahir: Kendal, 27 November 1995

Jenis kelamin : Perempuan

Agama : Islam

### RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD 01 Lanji Kendal Tahun 2001 s/d Tahun 2007
2. SMP 02 Patebon Kendal Tahun 2007 s/d Tahun 2009
3. SMA Pondok Modern Selamat Kendal Tahun 2010 s/d 2013
4. UIN Walisongo Semarang Tahun 2013 s/d Tahun 2016

### PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Tahun 2013
2. Anggota Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Tahun 2014

*Lampiran 1*

**Data Informan**

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Maya Dwi Astuti        | : <i>Customer Service</i> |
| 2. Evi Dwi Aryanti        | : Nasabah                 |
| 3. Indriyanti Puspitasari | : Nasabah                 |
| 4. Sri Zulaekhah          | : Nasabah                 |
| 5. Sapto Adi              | : Nasabah                 |
| 6. Surya Santoso          | : Nasabah                 |
| 7. Mei Resnawati          | : Nasabah                 |
| 8. Iskandar               | : Nasabah                 |

*Lampiran 2*

**Data Nasabah**

1. Evi Dwi Aryanti : Nasabah  
Alamat : Ds. Duwet 03/02 mijen, semarang
2. Indriyanti Puspitasari : Nasabah  
Alamat : Jl. Beringin asri raya blok A No. 8 Ngaliyan,  
Semarang
3. Sri Zulaekhah : Nasabah  
Alamat : Jl. Pleburan raya No.14 Semarang
4. Sapto Adi : Nasabah  
Alamat : Gemah Barat No.19 kec.pedurangan
5. Surya Santoso : Nasabah  
Alamat : Jl. Pleburan raya Blok C No. 11 Semarang
6. Mei Resnawati : Nasabah  
Alamat : Jl. Menjangan III 04/12 Kec. Pedurangan
7. Iskandar : Nasabah  
Alamat : Jl. Sendangguwo 03/01 Semarang

Lampiran 3

**Pedoman Wawancara Nasabah**

1. Bagaimana pelayanan yang anda rasakan di Bank BTN KCS Semarang?
2. Apakah menurut anda bagian *customer service* sudah kompeten dibidangnya?
3. Apakah bagian *customer service* sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk anda?
4. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh bagian *customer service*?
5. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *customer service* disaat anda mengalami kesulitan informasi?
6. Apakah anda sudah loyal menjadi nasabah di Bank BTN KCS Semarang?
7. Bagaimana loyalitas anda pada Bank BTN KCS Semarang?
8. Apakah anda puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi nasabah Bank BTN KCS Semarang?
9. Sebagai nasabah apa status anda di Bank BTN KCS Semarang?
10. Mengapa anda memilih menabung di Bank BTN KCS Semarang?

*Lampiran 4*

**Pedoman Wawancara *Customer Service***

1. Bagaimana pelayanan yang anda berikan kepada nasabah?
2. Apakah anda sudah memberikan pelayanan yang maksimal untuk nasabah?
3. Bagaimana cara penyampaian informasi yang anda berikan kepada nasabah?
4. Apakah anda sudah melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi?
5. Apa saja kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke Bank BTN KCS Semarang?
6. Apakah nasabah di Bank BTN KCS Semarang ini sudah bisa dikatakan loyal khususnya nasabah penabung?
7. Bagaimana cara anda mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah Bank BTN KCS Semarang?
8. Bagaimana cara anda merayu calon nasabah agar mau menabung di Bank BTN KCS Semarang?

Lampiran 5

Dokumentasi

1. Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang tampak dari depan

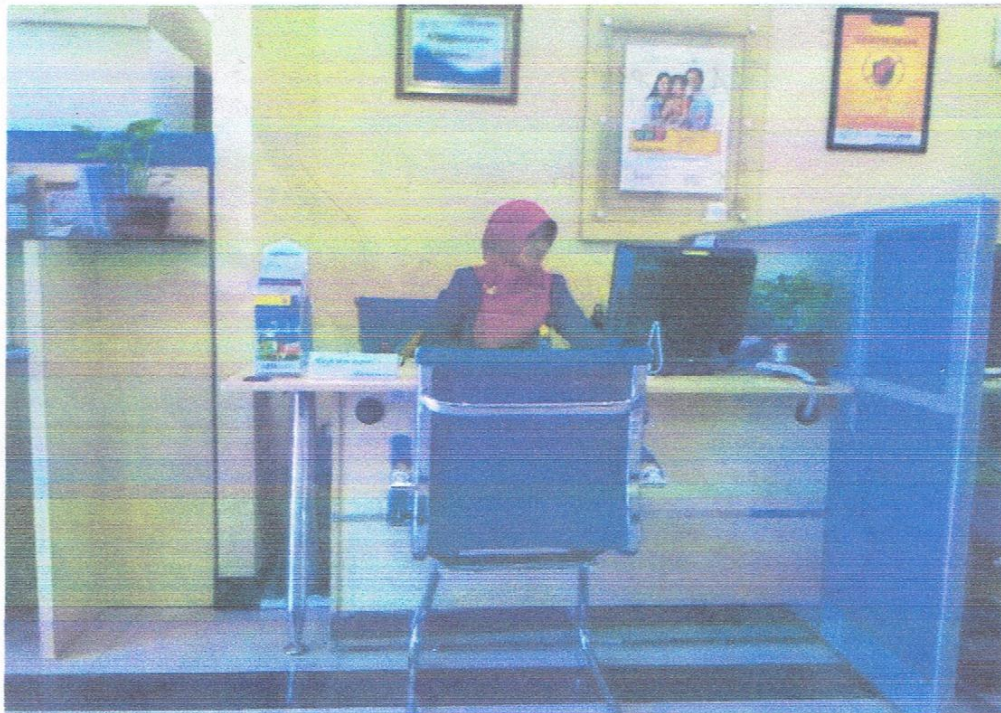


2. Bagian Teller Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang



2011 2089 2080

3. Foto bagian *Customer Service* Bank BTN Kantor Cabang Syari'ah Semarang



4. Foto bersama *Branch Manager* (Kepala Kantor Cabang) BTN Syari'ah Semarang

