

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Wawancara

Instrumen wawancara pada pihak BSI KC Trade Center Tulungagung

No	Pertanyaan	Branch office service manager/BOSM	Kepala marketing/CBS	Security	Customer service
1.	Bagaimana sejarah berdirinya BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓			
2.	apa visi dan misi BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓			
3.	Bagaimana seggmentasi pasar yang dilakukan BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓			
4.	Bagaimana target pasar yang dilakukan BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓			
5.	Bagaimana menentukan posisi pasar yang dilakukan BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓			
6.	Apa saja produk pembiayaan di BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
7.	Apa produk pembiayaan yang paling di minati ?		✓		
8.	Kenapa produk mitraguna banyak diminati ?		✓		
9.	Berapa jumlah nasabah mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
10.	Bagaimana startegi pemasaran pada		✓		

	pembiayaan mitraguna ?				
11.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui produk (product) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
12.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui harga (price) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
13.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui tempat (place) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
14.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui promosi (promotion) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
15.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui orang (people) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
16.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui		✓		

	proses (process) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?				
17.	Bagaimana strategi pemasaran pembiayaan mitraguna melalui bukti fisik (physical evidence) yang dilakukan oleh pihak BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
18.	Bagaimana strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah mitraguna pada BSI KC Trade Center Tulungagung ?		✓		
19.	Siapa saja yang menjadi target pasar pembiayaan mitraguna ?		✓		
20.	Apa kendala atau hambatan pada pembiayaan mitraguna ?		✓		
21.	Bagaimana solusi dari kendala tersebut ?		✓		
22.	Kiat – kiat yang dilakukan agar nasabah tetap menggunakan pembiayaan mitraguna ?		✓		
23.	Bagaimana ketanggapan karyawan untuk melayani nasabah ?		✓		
24	Bagaimana sikap empati pada nasabah ?		✓		
25	Apakah pernah ada komplain dari nasabah pada pembiayaan mitraguna ?		✓	✓	✓

26	Apakah ada nasabah yang berulang kali menggunakan pembiayaan mitraguna ?		✓		
----	--	--	---	--	--

Wawancara dengan nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung

No.	Pertanyaan	Nasabah	Nasabah	Nasabah
1.	Bagaimana bapak/ibu tahu tentang produk mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓	✓	✓
2.	Kapan bapak/ibu menggunakan pembiayaan mitraguna ?	✓	✓	✓
3.	Apa alasan bapak/ibu menggunakan pembiayaan mitraguna ?	✓	✓	✓
4.	Bagaimana bapak/ibu mengetahui adanya kantor BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓	✓	✓
5.	Alasan melakukan pembiayaan mitraguna di BSI KC Trade Center Tulungagung ?	✓	✓	✓

Lampiran 2. Surat Observasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
 Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 0243/In.36/D4/PP.07.01.05/03/2025 Kediri, 3 Maret 2025
 Lamp. : -
 Perihal : **Permohonan Observasi**

Kepada
 Kepala kantor cabang BSI KC Trade Center Tulungagung
 Jl. Panglima Sudirman No.51, Kepatihan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan tugas akhir/menyusun skripsi yang diberikan kepada mahasiswa, maka kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan/ijin kepada mahasiswa yang tersebut di bawah ini, untuk melakukan observasi guna memperoleh data-data yang diperlukan.

Nama : NANA SAVELA
 NIM : 20402070
 Semester : 10
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
 Kepala Bagian Tata Usaha



JULFIANA EVARINI, SE.
 NIP. 197107021998032002

Sent To : nanasavela45@gmail.com

Lampiran 3. Surat Izin Riset Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Sunan Ampel No. 7, Kec. Ngronggo, Kota Kediri, Jawa Timur. Kode Pos 64127
 Telepon (0354) 689282 | Website: www.iainkediri.ac.id

Nomor : 0608/In.36/D4/PP.07.01.05/05/2025 Kediri, 5 Mei 2025
 Lamp. : -
 Perihal : **Permohonan Izin Riset / Penelitian**

Kepada
 Kepala kantor Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung
 di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NANA SAVELA
 NIM : 20402070
 Semester : 10
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya yang perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami memohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah / lembaga yang menjadi wewenang Bapak / Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul skripsinya, yaitu :

"Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Trade Center Tulungagung)"

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian akan berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.
 Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu. kami sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
 Kepala Bagian Tata Usaha



JULFIANA EVARINI, SE.
 NIP. 197107021998032002

Sent To : nanasavela45@gmail.com

Lampiran 4. Dokumentasi Wawancara

1. Dokumentasi dengan karyawan BSI KC Trade Center Tulungagung





2. Dokumentasi dengan nasabah BSI KC Trade Center Tulungagung



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama penulis adalah Nana Savela, lahir pada tanggal 21 Februari 2001 di Kediri. Penulis merupakan anak ke tujuh dari sembilan bersaudara, lahir dari pasangan Jarkoni dan Almh. Siti Mahmudah. Dengan alamat Ds. Ngreco, Rt.002, Rw.001, Kec. Kandat, Kab. Kediri.

Pendidikan yang ditempuh mulai dari RA Miftahul Huda Ngreco pada tahun 2007 – 2008, selanjutnya meneruskan ke jenjang SD Negeri Ngreco pada tahun 2009 – 2014, kemudian meneruskan ke jenjang SMP Negeri 2 Ngadiluwih pada tahun 2014 – 2017, lalu melanjutkan sekolah di SMK Negeri 3 Kediri pada tahun 2017 – 2020 dengan mengambil jurusan Tata Boga. Saat ini menempuh pendidikan Sarjana (S1) dengan program studi Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri angkatan tahun 2020.

Penulis juga melaksanakan praktik bisnis syariah di Amira Kitchen, kemudian melanjutkan praktek pengelolaan zakat di LAZISNU Blitar, kemudian magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Trade Center Tulungagung, kemudian mengikuti dan menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Jabon Kec. Banyakan Kab. Kediri.

Selama pendidikan, penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non akademik. Untuk itu, penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, dan para sahabat yang telah banyak memberikan bantuan doa, waktu, dan dukungan dalam setiap proses yang dilakukan penulis.