

**PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH**

(Studi Bank BSI KCP Cirebon Ciledug)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

RINA ANTIKA

1908203098

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

1447 H / 2025

ABSTRAK

RINA ANTIKAN, NIM: 1908203098, “PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH (Studi Bank BSI KCP Cirebon Ciledug)”, 2025

Etika dan pelayanan prima berperan penting bagi keberlangsungan lembaga keuangan syariah terutama dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. *Customer Service* dianggap sebagai faktor kunci utama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui parsial dan simultan antara etika dan pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Ciledug.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling* dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisiensi determinasi, dimana semua proses pengujian tersebut menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Etika dengan Kepuasan Nasabah sebesar 16,16 % dan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Nasabah sebesar 57,37%. Nilai F_{Hitung} sebesar 13,46 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3.09, maka H_0 ditolak H_a diterima. Jadi secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Etika dan Pelayanan prima terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Etika, Pelayanan Prima, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah dan Bank Syariah

ABSTRACT

RINA ANTIKAN, NIM: 1908203098, “THE INFLUENCE OF ETHICS AND EXCELLENT SERVICE ON CUSTOMER SERVICE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN ISLAMIC BANKS (Study at Bank BSI KCP Cirebon Ciledug)”, 2025

Ethics and excellent service play an important role in the sustainability of Islamic financial institutions, especially in facing increasingly tight competition. Customer Service is considered a key factor that can influence customer satisfaction. Thus, this study aims to determine the partial and simultaneous influence of ethics and excellent service provided by Customer Service on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Ciledug.

This type of research is quantitative research using an associative approach. The sampling technique was carried out using simple random sampling, and the sample in this study amounted to 100 respondents. The data analysis techniques used were the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, and coefficient of determination test, all of which used the SPSS version 25 application.

The results of the study indicate that, partially, there is a positive and significant influence of Ethics on Customer Satisfaction by 16.16%, and there is a positive and significant influence of Service Excellence on Customer Satisfaction by 57.37%. The calculated F_{count} of 13,46 greater than the F_{table} of 3,09, meaning that H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore, simultaneously, there is a positive and significant influence of Ethics and Service Excellence on Customer Satisfaction.

Keywords: Ethics, Excellent Service, Customer Service, Customer Satisfaction and Islamic Bank.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI BANK BSI KCP CIREBON CILEDUG)

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:


RINA ANTIKA

NIM. 1908203098

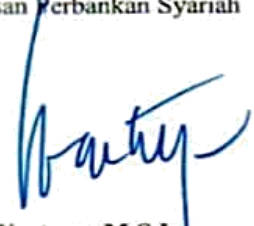
PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003


Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

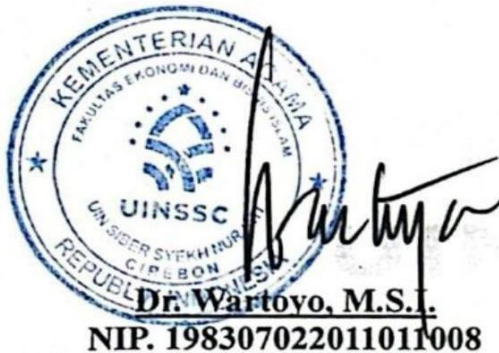
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI BANK BSI KCP CIREBON CILEDUG)**” . Oleh RINA ANTIKA, NIM 1908203098, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon Pada tanggal 9 Februari 2026 dihadapan dewan penguji dan dinyatakan lulus.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.


Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang



Nining Wahyuningsih, SE., MM.
NIP. 197309302007102001

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Penguji I



Dr. Lavaman, M.Si.
NIP. 197216072011011002

Penguji II



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si.
NIP. 198103082006042001

NOTA DINAS

Kepada

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di-

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Rina Antika NIM 1908203098, Judul Skripsi **“PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA PADA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH (STUDI BANK BSI KCP CIREBON CILEDUG)”** . Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosahkan.

Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

Cirebon, 10 November 2025

PEMBIMBING I




Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

PEMBIMBING II



Dr. Rita Kusumadewi, SE., MM
NIP. 19840422 201101 2 018

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.S.I.
NIP. 198307022011011008

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Cirebon, 23 Maret 2000. Dengan penuh kasih sayang peneliti dibesarkan dengan deperi nama Rina Antika. Peneliti adalah anak ke enam dari enam bersaudara dari pasangan Ibu Wasiah dan Almarhum Bapak Nasiman. Bertempat tinggal di Jalan Let. Jeand Suprpto Gang Silih Asih Dusun Wage RT. 002 RW. 004 Desa Ciledug Kulon Kecamatan Ciledug Kabupaten Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 1 Negeri Ciledug, pada Tahun 2007 - 2013
2. MTs Negeri Ciledug, pada Tahun 2013-2016
3. SMA Negeri 1 Babakan, pada Tahun 2016 – 2019



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rina Antika

NIM : 1908203098

Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 23 Maret 2000

Alamat : Jalan Let. Jeand Suprpto Gang Silih Asih Dusun
Wage RT. 002 RW. 004 Desa Ciledug Kulon
Kecamatan Ciledug Kabupaten Cirebon.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Pada Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah (Studi Bank Bsi KCP Cirebon Ciledug)” ini beserta isinya adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan petunjuk referensi yang baik dan benar.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 10 November 2025

Saya yang menyatakan,



RINA ANTIKA

NIM. 1908203098

MOTTO

“Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri! walaupun gak ada yang tepuk tangan, kelak kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan untuk hari ini. Tetap berjuang yah!. “

(Fardi Yandi)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah, 94:5-6)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu. Ceritakan kembali pada dunia, caramu mengubah keluh jadi senyuman.”

(Andmesh Kamaleng)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Allhamdulillah robbil 'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini secara khusus saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ibu Wasiah dan Almarhum Bapak Nasiman yang telah mendidik anaknya dengan sangat baik dan sabar, yang selalu melangitkan doa-doa baik, memberikan nasihat, serta mendukung anaknya dalam menempuh pendidikan dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan meridhoi mereka berdua dan bisa bangga terhadap anaknya ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan ibu.

Terima kasih kepada ibu atau bapak (Wasiah dan Alm Nasiman) terima kasih selalu mendukung dan mendoakan anaknya hingga sekarang. Serta tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada kakak-kakak saya Dedi Wasito, Sri Andayani, Wahyu Fitriyadi, Nur Fatmah, dan Linda setian yang selalu menyemangati, memotivasi dan membantu dalam beberapa hal. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rizki kepada kalian semua dan saya bisa menjadi seorang adik yang bisa kalian banggakan nantinya.

Skripsi ini saya persembahkan dengan segala hormat kepada Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, dan Ibu Rita Kusumadewi SE, MM, selaku pembimbing Skripsi, terima kasih atas kesabaran, perhatian, arahan, masukan, waktu, serta ilmu yang bermanfaat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019 khususnya perbankan syariah C yang telah memberikan warna dalam dunia pendidikanku.

Skripsi ini saya persembahkan juga kepada keluarga besar Rama dan sahabat saya Rahmatunnisa, terima kasih atas dukungan, tawa, dan saling menguatkan di masa-masa sulit, yang menjadi support system terbaik yang selalui menyemangati dan mendengarkan keluh kesahku. Kalian adalah bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini. Tidak lupa skripsi ini juga saya persembahkan kepada diri saya sendiri, Rina Antika, terima kasih karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Etika Dan Pelayanan Prima Pada Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah (Studi Bank BSI KCP Cirebon Ciledug)”** yang dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada semua keluarganya, para sahabat-sahabatnya, serta umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dengan segala kerendahan hati, penulis begitu menyadari bahwa dalam skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Terutama penulis berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan yang terbaik yaitu dukungan tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag. Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

5. Bapak Eef Saefulloh, M.Ag, dan Ibu Rita Kusumadewi SE, MM, selaku pembimbing Skripsi yang selalu memberikan perhatian, arahan, bimbingan serta ilmu yang bermanfaat selama penulis menyusun skripsi.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon atas ilmu yang diberikan selama ini, semoga ilmu yang telah didapatkan penulis dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.
7. Segenap jajaran pimpinan dan staf Bank BSI KCP Cirebon Ciledug atas izin dan bantuan dalam pelaksanaan pengambilan data penelitian.
8. Untuk seluruh responden nasabah Bank BSI KCP Cirebon Ciledug yang telah membantu untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.
9. Teruntuk panutanku Almarhum Bapakku Nasiman dan Almarhum pamanku Nana Rahana yang menjadi pengganti sosok bapak setelah bapak pergi. Mereka memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum mereka berdua benar-benar pergi. Semoga Allah SWT menempatkan Bapak dan Paman di tempat terbaik disisi-Nya. Amiin ya Rabbal Alamin.
10. Teruntuk Ibu tercinta yaitu Mamah Wasiah, beliau sosok yang luar biasa dan berperan penting dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas setiap semangat, dukungan ridho, perhatian, kasih sayang, menemani setiap langkah penulis serta setiap doa yang terselip disetiap sujud mamah demi keberhasilan anak-anak mu ini. Berkat restu mamah akhirnya anak bungsu mamah dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Teruntuk Kakak-kakakku yaitu Dedi Wasito beserta Istri Nani Rohayani, Sri Andayani, Wahyu Fitri Yadi beserta istri Euis Erlihta, Nur Fatmah Serta Linda Setiana. Terima kasih banyak telah menjadi panutan sekaligus sahabat yang selalu hadir dalam suka dan duka, memberikan dukungan, motivasi, semangat, serta menjadi garda terdepan penulis saat membutuhkan bantuan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Untuk ponakanku yaitu Dini Ilsania Putri, Keysa Arsylla Arum, Nadiya Anatasya, serta Wafiy Oyama Hafiz. Terima kasih banyak telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dengan tingkah lucunya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Teruntuk seluruh Keluarga Besar Rama dan LPK Rama Gako yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih banyak atas dukungannya, doa dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Teuntuk teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 khususnya Perbankan Syariah C, terimakasih yang telah memberikan informasi, motivasi, dan dukungan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
15. Teruntuk teman-teman KKN PW, terimakasih yang telah memberikan informasi, motivasi, dan dukungan selama penulis menempuh studi di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
16. Teruntuk sahabat-sahabatku yaitu Rahmatunnisa, Nur halimah, Riyanti, Nurita, serta Nuraeni. Terimakasih banyak sudah menemani, menghibur, memberi motivasi, semangat, sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara, tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu ada saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis.
17. Teruntuk kopi kenangan, terimakasih sudah menyediakan tempat yang nyaman, menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
18. Teruntuk diriku Rina Antika, terimakasih yang sebesar-besarnya kepada sosok anak bungsu yang sudah berusaha menghujutkan impian kedua orang tua yang ingin salah satu anak-anaknya mempunyai gelar sarjan, sudah bertanggung jawab, tidak menyerah, mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan serta terimakasih sudah kembali bangkit untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Kamu hebat, Rina Antika.

Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah menemani, mendukung, memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 23 Oktober 2025

Penulis



Rina Antika

NIM. 1908203098



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
MOTTO	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
1. Identifikasi Masalah	7
2. Batasan masalah	8
3. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
D. Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Etika	11
1. Definisi Etika	11
2. Etika Dalam Perspektif Islam	12
3. Dimensi Etika	13
4. Tujuan Etika	16

B. Pelayanan Prima	16
1. Definisi Pelayanan Prima	16
2. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam	17
3. Dimensi Pelayanan Prima	19
4. Tujuan Pelayanan Prima	21
C. Kepuasan Nasabah	22
1. Definisi Kepuasan Nasabah	22
2. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	23
3. Dimensi Kepuasan Nasabah	24
D. Penelitian Terdahulu	27
E. Kerangka Pemikiran	37
F. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Jenis Penelitian Dan Pendekatan Penelitian	41
1. Jenis Penelitian	41
2. Pendekatan Penelitian	41
B. Sasaran, Waktu, Dan Tempat Penelitian	41
1. Sasaran Penelitian	41
2. Waktu Penelitian	41
3. Tempat Penelitian	42
C. Populasi Dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampel	42
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
1. Variabel Independen	43
2. Variabel Dependen.....	44
E. Sumber Dan Jenis Data	47
1. Data Primer	47
2. Data Sekunder	48
F. Skala Pengukuran	48
G. Teknik Pengumpulan	49
1. Wawancara	49

2. Kuesioner	49
3. Observasi	49
4. Dokumentasi	50
H. Teknik Analisis Data	50
1. Uji Instrumen Penelitian	50
2. Uji Asumsi Klasik	52
3. Analisis Regresi Linear Berganda	53
4. Uji Hipotesis	54
5. Koefisiensi Determinasi (R^2)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug	56
2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia	56
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Ciledug	57
B. Gambaran Umum Responden	57
1. Karakteristik Responden	57
2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	62
C. Hasil Penelitian	71
1. Uji Instrumen Penelitian	71
2. Uji Asumsi Klasik	75
3. Analisis Regresi Linear Berganda	78
4. Uji Hipotesis	80
5. Koefisiensi Determinasi (R^2)	84
D. Pembahasan Penelitian	85
1. Pengaruh Etika <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
2. Pengaruh Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	87
3. Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	89

E. Analisis Ekonomi	91
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**