

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR  
CABANG BANJARMASIN A YANI 1**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**NOORHIDAYANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2021 M/1443 H**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN  
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR  
CABANG BANJARMASIN A YANI 1**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:**

**NOORHIDAYANTI I**

**1501161286**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2021 M/1443 H**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

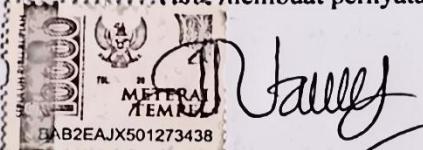
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noorhidayanti  
NIM : 1501161286  
Tempat/ Tgl. Lahir : Banjarmasin/ 06 Juni 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti tulisan ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 08 Nopember 2021

Yang membuat pernyataan,



Noorhidayanti



Scanned with  
CamScanner

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Dana Pihak Ketiga di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1

Ditulis oleh : Noorhidayanti  
NIM : 1501161286  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2021-2022  
Tempat/tanggal lahir : Banjarmasin, 06 Juni 1997  
Alamat : Jl. Bumi Mas Raya Km. 4,5 Komp. Bumi Putra RT. 09 RW. 01 No. 32 Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan selanjutnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,



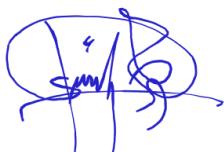
H.Badrian, S.Ag., M.Ag  
NIP. 197307171997031002

Banjarmasin, 05 November 2021  
Pembimbing II



Hariyanto, S.E., M.M  
NIP. 197910272005011004

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



LJLWD00\VLJQHG E1+DULV JDXOI GL \\$VQDZL  
'DWH

H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI  
NIP. 197904102005011010

## **PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1”, ditulis oleh Noorhidayanti, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

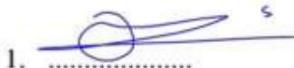
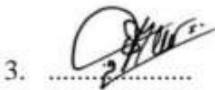
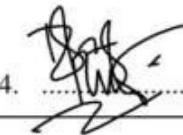
Hari : Senin

Tanggal : 29 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (90)



### **Tim Penguji**

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, S. Ag., M. Ag	1. 
2. Hariyanto, S.E., M.M	2. 
3. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I	3. 
4. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I	4. 

## ABSTRAK

**Noorhidayanti** 2021, “*Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) H. Badrian, S.Ag., M.Ag. (II) Hariyanto, S.E., M.M.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Nilai Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan prima yang diberikan karyawan, kualitas produk yang dimiliki, serta nilai pelanggan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pembagian angket kuesioner kepada nasabah dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, pelayanan prima, kualitas produk, dan nilai pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dengan nilai  $f_{hitung} 7,399 > f_{tabel} 2,70$  dan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ). *Kedua*, secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 dengan nilai  $t_{hitung} 3,609 > t_{tabel} 1,660$  dan tingkat signifikan ( $0,000 < 0,05$ ).

## MOTTO

**RENCANAKAN KERJAMU DAN KERJAKAN RENCANAMU**

*...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...*

*(QS· Ar-Ra'd: 11)*

## KATA PERSEMBAHAN

الحمد لله رب العالمين

Sujud syukur saya persembahkan kepada-Mu ya Allah Yang Maha Agung atas takdir-Mu telah kau jadikan saya manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saat ini, terimakasih juga untuk do'a yang tak berkesudahan kalian berikan kepada saya serta segala hal yang terbaik yang telah kalian lakukan untuk saya.

Apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan air mata untuk saya. Terimakasih untuk segala dukungan baik materi maupun moril. Terimakasih juga kepada teman-teman Lokal E Perbankan Syariah untuk memori yang kita rajut setiap harinya dan terutama kepada Ika Aulia, Diah, Laili, Lina dan Khairunnisa yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih yang tak terhingga untuk para dosen-dosen yang telah membimbing saya dari awal saya menjadi mahasiswi di kampus ini sampai sekarang dan terimakasih juga kepada pembimbing I dan II yang dengan sabar dalam memberikan masukkan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya sadar bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi pembacanya.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	ـ	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متکبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi’ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

ـ	Fathah	ditulis	A
ـ	Kasrah	ditulis	I

◦	Dammah	ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	ditulis	Syakara
قَرَا	Kasrah	ditulis	quri'a
يُنْطِقُ	Dammah	ditulis	yanṭiqu

## V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	ā <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلی	Ditulis Ditulis	ā <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شدید	Ditulis Ditulis	ī <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	ū <i>sudūr</i>

## VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذ الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna ži al-autād</i>

## VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
-------------------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as-subhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iża asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah swt. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1”, yang diselesaikan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Hariyanto, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik dan pembimbing II, yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah swt. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt. semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 09 Nopember 2021

Penulis,



NOORHIDAYANTI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional .....	10
F. Kerangka Pemikiran .....	12
G. Hipotesis Penelitian .....	12
H. Kajian Pustaka .....	14
I. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN NILAI PELANGGAN .....</b>	<b>20</b>
A. Kepuasan Nasabah.....	20
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20
2. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Nasabah .....	24
3. Tingkatan Kepuasan Nasabah.....	26
4. Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	26
5. Metode Pengukuran .....	28
B. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellent</i> ).....	30
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	30
2. Konsep Pelayanan Prima .....	34
3. Dimensi Pelayanan Prima .....	37
4. Pentingnya Pelayanan Prima .....	37
C. Kualitas Produk .....	39
1. Definisi Produk .....	39
2. Kualitas Produk.....	43
3. Produk dan Jasa Bank Syariah.....	46
D. Nilai Pelanggan .....	58
1. Definisi Nilai Pelanggan .....	58
2. Dimensi Nilai Pelanggan .....	62

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	64
B. Lokasi Penelitian.....	64
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	65
D. Data dan Sumber Data .....	66
1. Data .....	66
2. Sumber Data.....	67
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
1. Kuesioner .....	67
2. Dokumentasi .....	68
F. Skala Pengukuran.....	68
G. Instrumen Penelitian .....	69
H. Teknik Pengolahan Data .....	72
I. Teknik Analisis Data.....	74
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	74
2. Uji Asumsi Klasik .....	75
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
4. Uji Hipotesis.....	79
J. Tahapan Penelitian.....	80
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>82</b>
A. Penyajian Data .....	82
1. Data Karakteristik Responden.....	82
2. Deskripsi Data Variabel .....	86
B. Analisis Data.....	127
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	127
2. Uji Asumsi Klasik .....	129
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	135
4. Uji Hipotesis.....	138
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>144</b>
A. Simpulan .....	144
B. Saran .....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>151</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>196</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel I	Instrumen Penelitian .....	69
Tabel II	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Prima .....	96
Tabel III	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	109
Tabel IV	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Value</i> .....	117
Tabel V	Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	125
Tabel VI	Hasil Uji Validitas .....	127
Tabel VII	Hasil Uji Reliabilitas .....	129
Tabel VIII	Model <i>Summary</i> (Uji Autokorelasi) .....	132
Tabel IX	<i>Coefficients</i> (Uji Multikolinearitas) .....	133
Tabel X	Model <i>Summary</i> (Analisis Regresi Linier Berganda) .....	136
Tabel XI	<i>Coefficients</i> (Analisis Regresi Linier Berganda) .....	136
Tabel XII	Regresi Simultan (Uji F) .....	139
Tabel XIII	Regresi Parsial (Uji T) .....	141

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik I	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	82
Grafik II	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
Grafik III	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	84
Grafik IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	85
Grafik V	Karyawan BSI Mampu Melayani Nasabah dengan Sangat Baik	86
Grafik VI	Karyawan BSI Memiliki Pengetahuan dan Memahami Produk yang Ditawarkan.....	87
Grafik VII	Karyawan BSI Mampu Berkomunikasi dan Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah .....	88
Grafik VIII	Karyawan BSI Mengucapkan Salam, Ramah, dan Sopan, serta Mengucapkan Terimakasih Kepada Nasabah .....	89
Grafik IX	Karyawan BSI Berpakaian Rapi, Sopan, Menarik, dan Menutup Aurat sesuai Syariat Islam .....	90
Grafik X	Karyawan BSI Perhatian dan Memahami Kebutuhan dan Keinginan Nasabah .....	91
Grafik XI	Karyawan BSI Menerima Masukan dan Kritikan dari Nasabah	92
Grafik XII	Karyawan BSI Mewujudkan Kebutuhan Nasabah .....	93
Grafik XIII	Karyawan BSI Selalu Amanah dan Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi .....	94
Grafik XIV	Karyawan BSI Jujur dan Bertanggung Jawab Kepada Nasabah dari Awal Hingga Akhir .....	95

Grafik XV	Adanya Kemudahan Untuk Nasabah dalam Menggunakan Produk BSI.....	98
Grafik XVI	Setoran Pembukaan Tabungan di BSI Sudah Sesuai dengan Kemampuan Nasabah .....	99
Grafik XVII	Adanya Fasilitas <i>E-Banking</i> di BSI .....	100
Grafik XVIII	Biaya Administrasi yang Terjangkau di BSI .....	101
Grafik XIX	Produk dan Jasa BSI Dapat Diandalkan oleh Nasabah untuk Investasi Jangka Panjang .....	102
Grafik XX	Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan Prinsip Syariah .....	103
Grafik XXI	Produk dan Jasa BSI Memiliki Jangka Waktu yang Fleksibel Berdasarkan Kesepakatan.....	104
Grafik XXII	Karyawan BSI Melayani Keluhan Nasabah Terhadap Produk yang Digunakan .....	105
Grafik XXIII	Adanya Kemudahan dalam Tarik Tunai, Transfer, Cek Saldo, dan Lain-lain Dapat Dilakukan di ATM .....	106
Grafik XXIV	Nama dari Produk dan Jasa BSI Memiliki Citra yang Baik ...	107
Grafik XXV	Keunggulan dari Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan yang disampaikan karyawan .....	108
Grafik XXVI	Menjadi Nasabah BSI Membuat Perasaan Tenteram Karena Sesuai dengan Prinsip Ajaran Agama Islam.....	111
Grafik XXVII	Nasabah Merasa Senang dalam Menggunakan Produk dan Jasa BSI .....	112
Grafik XXVIII	Nasabah Merasa Aman dalam Bertransaksi di BSI .....	113

Grafik XXIX BSI Menyediakan Produk dan Jasa Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah .....	114
Grafik XXX Manfaat dari Produk dan Jasa BSI Sesuai dengan Harapan Nasabah .....	115
Grafik XXXI Produk, Layanan, dan Tempat yang Disediakan BSI Sesuai dengan Harga yang Dibayarkan Nasabah .....	116
Grafik XXXII Nasabah Merasa Puas dengan Seluruh Pelayanan yang Diberikan BSI .....	118
Grafik XXXIII Produk dan Jasa yang Diberikan BSI Sesuai dengan yang Diharapkan Nasabah .....	119
Grafik XXXIV Produk dan Jasa BSI akan Digunakan Kembali oleh Nasabah di LainWaktu.....	120
Grafik XXXV Nasabah Bersedia untuk Merekendasikan Produk dan Jasa BSI Kepada Teman atau Keluarga .....	121
Grafik XXXVI Nasabah Pernah Melakukan Komplain ke BSI .....	122
Grafik XXXVII Nasabah akan Beralih ke Bank Lain .....	123
Grafik XXXVIII Nasabah Memberikan Komplain atau Kesan yang Buruk dan Disebarkan Kepada Orang Lain .....	124

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I	Histogram Dependent Variabel Kepuasan Nasabah .....	130
Gambar II	Normal P-P Plot <i>Regression Standardized Residual</i> Dependen Variabel Kepuasan Nasabah.....	131
Gambar III	<i>Scatterplot Dependent Variabel Kepuasan Nasabah</i> .....	134

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan I	Kerangka Pemikiran .....	12
Bagan II	Nilai Nasabah .....	60