

**KORELASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU  
SENTRA ANTASARI**

**SKRIPSI**

**OLEH:  
NORHIDAYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2025 M / 1447 H**

**KORELASI PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU  
SENTRA ANTASARI**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

**Norhidayah**

**210105020186**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**2025 M / 1447 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Norhidayah  
NIM : 210105020186  
Tempat/Tgl.Lahir : Hulu Sungai Selatan, 10 Juni 2003  
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 pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain seacara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Norhidayah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434-5777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) [febi@uin-antasari.ac.id](mailto:febi@uin-antasari.ac.id) [www.febiuin-antasari.ac.id](http://www.febiuin-antasari.ac.id)

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor : B- 244 /Un.14/IL.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama : Norhidayah  
NIM : 210105020186  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia  
Judul : Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**

Dengan Presentasi Plagiat 25 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 25 Juni 2025  
Kepada Jurusan

Faah El Wafa

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi Yang Berjudul : Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah  
Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu  
Sentra Antasari

Ditulis oleh : Norhidayah

NIM : 210105020186

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan Tanggal Lahir : Hulu Sungai Selatan, 10 Juni 2003

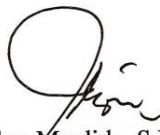
Alamat : Jl. Banua Hanyar RT.01

Setelah diteliti dan dilakukan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diperbolehkan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I  
NIP. 198810132019032014



Supian Saun S.E.I., M.E  
NIP. 199203052022031001

Mengetahui,

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



Faqih Hl Wafa, M.S.I.  
NIP. 199005232018011002

## PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari”, ditulis oleh Norhidayah NIM: 210105020186 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 Juli 2025  
Dinyatakan LULUS dengan Predikat : A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## TIM PENGUJI

| NAMA                                               | TANDA TANGAN |
|----------------------------------------------------|--------------|
| 1. Dr. H. Nispan Rahmi, M. Ag<br>(Ketua)           | 1.           |
| 2. Dr. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I<br>(Anggota)   | 2.           |
| 3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I<br>(Anggota) | 3.           |
| 4. Supian Sauri, S.E.I., M.E<br>(Anggota)          | 4.           |

## ABSTRAK

**Norhidayah.** 2025. *Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (II) Supian Sauri, S.E.I., M.E.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan prima sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan nasabah, terutama dalam sektor perbankan syariah yang menekankan pada nilai etika, kepercayaan, dan akhlakul karimah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sentra Antasari dipilih karena telah menerima beberapa penghargaan pelayanan terbaik, serta memiliki lokasi yang strategis dan intensitas pelayanan yang tinggi. Namun, masih terdapat perbedaan hasil dalam penelitian terdahulu mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, sehingga penting untuk dilakukan penelitian lanjutan dalam konteks ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Variabel pelayanan prima (X) diukur melalui enam indikator: *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*. Sedangkan kepuasan nasabah (Y) diukur berdasarkan lima indikator utama: kinerja sesuai harapan, biaya sesuai, rekomendasi, alasan utama, dan akses lokasi. Analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linear sederhana, uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,928, artinya setiap peningkatan 1 satuan pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,928 poin. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,975, yang berarti 97,5% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan prima. Sisanya 2,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## **MOTTO SKRIPSI**

“ Sesudah kesulitan pasti ada kemudahan”

“Tidak ada yang mustahil di dunia ini, meskipun itu terlihat tidak mungkin tapi bagi Allah apapun bisa terjadi”

“Jangan pernah berharap kepada manusia, berharaplah hanya kepada allah”

“Allah tidak akan menguji seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya.” (QS. Al-Baqarah:286)

“Jika kamu sudah memulai maka kamu juga harus mengakhirinya”.

**“NEVER GIVE UP”**

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim...

Alhamdulillahirabbil alamin, Puji kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang sangat sederhana dengan penuh keredhaan, usaha, do'a, kesabaran dan ketabahan yang sangat luar biasa.

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan, dengan hati yang penuh haru dan cinta, kupersembahkan skripsi ini untuk:

1. Kepada pintu surgaku, Ibu Sam'ah wanita kuat yang menjadi cahaya dalam setiap langkahku. Terimakasih atas kasih sayang, do'a yang tak pernah putus, dan pelukan hangat yang selalu menjadi tempatku untuk pulang. Ibu adalah segalanya dalam hidupku. Wanita sederhana yang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, tetapi memiliki cita-cita besar agar anak satu-satunya ini bisa menempuh pendidikan di perguruan tinggi. Terima kasih atas segala do'a di sepertiga malam, setiap peluh yang mengalir, dan cinta yang tak pernah berkurang sedikit pun sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi sarjana hingga selesai di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Segala pencapaianku adalah bagian dari perjuanganmu. Karena Ibu motivasi terbesarku untuk secepatnya lulus kuliah dan membanggakanmu.

2. Kepada Cinta Pertamaku, Ayahku Alm M. Ilyas. Kepergianmu terlalu cepat, namun cintamu tetap abadi dalam setiap detak jantungku. Walau ragamu tiada, aku percaya engkau tetap menyaksikan setiap pencapaianku dari tempat terbaik di sisi-Nya. Do'a anakmu selalu menyertaimu Ayah.
3. Kepada Almh Nenekku tersayang sosok yang luar biasa yang mengambil peran besar dalam hidupku setelah kepergian Ayahku. Terimakasih telah menjadi rumah, sandaran, dan penyokong utama dalam setiap perjuanganku. Segala pengorbnan dan kasih sayangmu akan selalu hidup dalam hatiku.
4. Kepada Alm kakekku tercinta, beliauah yang menanamkan harapan agar aku berkuliah di UIN Antasari Banjarmasin ini dan Alhamdulillah aku bisa mewujudkan keinginan terkahir beliau menjadi kenyataan. Meskipun kakekku tak sempat melihatnya secara langsung, aku yakin beliau sedang tersenyum di sana, bangga atas setiap langkah yang kuambil. Do'a dan harapanmu hidup dalam setiap prosesku.
5. Kepada Alm kakek dan Almh nenekku di balangan yang lebih dulu pergi meninggalkanku, meski raga kalian tak lagi bersamaku, cinta dan do'a kalian masih terasa hangat menyelimuti langkahku hingga kini. Semoga allah lapangkan tempat peristirahatan kalian dan diterima semua amal kebaikan kalian.
6. Teruntuk keluarga besarku yang berada di Nagara, Balangan dan Sungai Gampa terimakasih karena selalu memberikan semangat dan do'a menjadi bagian dari energi positif dalam setiap proses hidupku.

7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Penasehat Akademik Ibu Atika Zahra Maulida, SHI.,MSI dan Dosen pembimbing II Bapak Supian Sauri, S.E.I., M.E. yang sudah membimbing saya dari awal hingga akhir dalam penulisan skripsi ini menjadi lebih baik, dengan sangat sabar memberikan saran dan masukan dalam menghadapi saya dan selalu mempermudah peneliti di setiap bimbingan selalu ingin yang terbaik untuk anak bimbingannya. Terimakasih banyak Ibu dan Bapak sudah mau meluangkan waktunya di setiap bimbingan skripsi saya. Semoga Ibu dan Bapak selalu di mudahkan dalam segala hal dan selalu mendapatkan berkahnya. Semoga kebaikan Ibu dan Bapak dibalas dengan pahala yang berlipat ganda.
8. Sahabat-sahabatku yang menemani proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai, Nurul, Duna, Dina, Rika, Novi, Puput, Izzaty, Jubai, Sa'adah. Terimakasih telah menjadi rumah kedua bagi peneliti. Terimakasih atas segala canda, tawa, pengalaman, dan dukungan sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini bersama kalian di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
9. Teman-teman seperjunganku PS21B Nice (Perbankan Syariah angkatan 21 B) yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas kebersamaannya selama 7 Semester, semoga kita semua sukses dengan jalan dan pilihannya masing-masing dan bisa bertemu di kesempatan lain.

10. Anggota Asrama Putri HSS, Ka Nurul, Ka widya, Ka Lala, yang sudah membantu menghibur, menemani, dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk teman-teman yang ada di organisasi HMJ Perbankan Syariah, KM-HSS, LPPI An-Nisa, Kopma UIN Antasari Banjarmasin, LPPQ UIN Antasari Banjarmasin, dan DEMA UIN Antasari Banjarmasin. Terimakasih telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat penting di masa depan yang tidak saya peroleh di akademik saya, senang bisa bertemu dan kenal dengan kalian semua orang yang sangat hebat dan baik.
12. Untuk saya sendiri, Norhidayah. Terimakasih banyak-banyak telah menjadi pribadi yang kuat dan mampu mengendalikan diri dari tekanan luar, meskipun kadang kala sering hampir menyerah dan putus asa atas apa yang dikerjakan dan diusahakan, namun memilih untuk tetap kuat dan bertahan. Terimakasih sudah mengatur ego dan memelihara bangkit dengan rasa semangat sehingga dapat menyelesaikan studi selama 8 semester/4 tahun di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Korelasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Sentra ANTASARI”. Semoga skripsi ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya, sekiranya penelitian yang telah disusun ini dapat berguna bagi peneliti sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya peneliti memohon maaf apabila ada terdapat kesalahan kata yang kurang berkenan dan peneliti memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan.

Peneliti sangat berharap penelitian ini berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita. Peneliti juga menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari apa yang peneliti harapkan. Peneliti berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima. Untuk itu peneliti berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

2. Faqih El Wafa, SHI., MSI., dan Yusuf Asyhari, Se., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi S1 Pebankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I dan Supian Sauri, S.E.I., M.E selaku penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan Skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
5. Bapak dan Ibu Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kedua orang tua saya, terimakasih atas do'a semangat dan dukungan yang tidak pernah ada habisnya. Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan kepada pihak- pihak yang terkait. Semoga karya penulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam. *Aamiin Yaa rabbal alamiin.*

Banjarmasin, 24 Juni 2025

Peneliti

Norhidayah

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi Arab-Indonesia yang digunakan dalam skripsi ini berpedoman pada surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan                  |
|------------|------|-------------|-----------------------------|
| ا          | Alif | -           | Tidak dilambangkan          |
| ب          | bā`  | B           | Be                          |
| ت          | tā`  | T           | Te                          |
| ث          | ṣā`  | ṣ           | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jīm  | J           | Je                          |
| ح          | hā`  | ḥ           | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | khā` | Kh          | ka dan ha                   |
| د          | Dal  | D           | De                          |
| ذ          | Ẓal  | Ẓ           | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | rā`  | R           | Er                          |
| ز          | Zai  | Z           | Zet                         |
| س          | Sīn  | S           | Es                          |
| ش          | Syīn | Sy          | es dan ye                   |
| ص          | Ṣād  | ṣ           | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dād  | ḍ           | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭā`  | ṭ           | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | zā`  | ẓ           | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain | ‘           | koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain | G           | Ge                          |
| ف          | fā`  | F           | Ef                          |
| ق          | Qāf  | Q           | Qi                          |
| ك          | Kaf  | K           | Ka                          |
| ل          | Lām  | L           | ‘el                         |
| م          | Mīm  | M           | ‘em                         |
| ن          | Nun  | N           | ‘en                         |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| و | Wāwu   | W | We       |
| ه | hā`    | H | Ha       |
| ء | Hamzah | ‘ | Apostrof |
| ي | yā`    | Y | Ye       |

**B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

|            |         |                   |
|------------|---------|-------------------|
| رَبَّنَا   | Ditulis | <i>Rabbanā</i>    |
| مُتَكَبِّر | Ditulis | <i>Mutakabbir</i> |

**C. Tā’marbūtah**

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

|     |         |              |
|-----|---------|--------------|
| هبة | Ditulis | <i>Hibah</i> |
|-----|---------|--------------|

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

|                |         |                          |
|----------------|---------|--------------------------|
| كرامة الأولياء | Ditulis | <i>Karāmatul-auliya’</i> |
|----------------|---------|--------------------------|

**D. Vokal Pendek**

|    |        |         |          |
|----|--------|---------|----------|
| ـَ | Kasrah | ditulis | <i>I</i> |
| ـِ | Fathah | Ditulis | <i>A</i> |
| ـُ | Dammah | Ditulis | <i>U</i> |

**E. Vokal Panjang**

|   |                            |         |                               |
|---|----------------------------|---------|-------------------------------|
| 1 | Fathah + alif<br>جاهلية    | Ditulis | <i>Ā</i><br><i>Jāhiliyyah</i> |
| 2 | Fathah + ya’mati<br>يسعى   | Ditulis | <i>Ā</i><br><i>yas ‘ā</i>     |
| 3 | Kasrah + ya’mati<br>كريم   | Ditulis | <i>Ī</i><br><i>Karīm</i>      |
| 4 | Dammah + wawu mati<br>فروض | Ditulis | <i>Ū</i><br><i>furūd</i>      |

**F. Vokal Rangkap**

|   |                             |         |                     |
|---|-----------------------------|---------|---------------------|
| 1 | Fathah + ya' mati<br>بينك م | Ditulis | au– <i>Bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wawumati<br>قول    | Ditulis | au– <i>Qaulun</i>   |

**G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof ( ' )**

|            |         |                        |
|------------|---------|------------------------|
| أأنتم      | Ditulis | <i>a' antum</i>        |
| أأعدت      | Ditulis | <i>u' iddat</i>        |
| لألن شكرتم | Ditulis | <i>la' insyakartum</i> |

**H. Kata sandang Alif+Lam**

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| القياس | Ditulis | <i>al-Qiyās</i>  |

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

|        |         |                  |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>as-Samā</i>   |
| الشمس  | Ditulis | <i>asy-Syams</i> |

**I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

|            |         |                                                 |
|------------|---------|-------------------------------------------------|
| ذوي الفروض | Ditulis | <i>Žawi al-furūd</i> atau<br><i>Žawilfurūd</i>  |
| أهل السنة  | Ditulis | <i>ahl as-sunnah</i> atau<br><i>ahlussunnah</i> |

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                               | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>                 | <b>ii</b>   |
| <b>BEBAS PLAGIASI .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>PENGESAHAN .....</b>                                  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO SKRIPSI .....</b>                               | <b>vii</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                  | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>xii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....</b>         | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>xvii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                | <b>xix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>xx</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                           | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                 | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....                               | 6           |
| D. Signifikansi Penelitian .....                         | 7           |
| E. Definisi Operasional.....                             | 8           |
| F. Sistematika Pembahasan .....                          | 9           |
| <b>BAB II PELAYANAN PRIMA DAN KEPUASAAN NASABAH.....</b> | <b>12</b>   |
| A. Pelayanan Prima.....                                  | 12          |
| B. Kepuasan Nasabah .....                                | 21          |
| C. Kajian Penelitian Terdahulu.....                      | 27          |
| D. Kerangka Pikir .....                                  | 30          |
| E. Hipotesis.....                                        | 30          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>32</b>   |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....                  | 32          |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| B. Lokasi/tempat Penelitian (Penelitian Lapangan) ..... | 33        |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....                 | 33        |
| D. Teknik Pengambilan Sampel.....                       | 35        |
| E. Data dan Sumber Data .....                           | 36        |
| F. Variabel dan Indikator.....                          | 38        |
| G. Teknik Pengumpulan Data.....                         | 40        |
| H. Teknik Analisis Data.....                            | 42        |
| I. Tahapan Penelitian .....                             | 51        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                | <b>53</b> |
| A. Gambaran Umum.....                                   | 53        |
| B. Gambaran Umum Responden .....                        | 56        |
| C. Hasil Uji Kualitas data .....                        | 62        |
| 1) Teori Central Limit sebagai Dasar Analisis .....     | 66        |
| D. Hasil Uji Hipotesis .....                            | 70        |
| E. Analisis Data/Pembahasan.....                        | 71        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                              | <b>80</b> |
| A. Simpulan.....                                        | 80        |
| B. Saran .....                                          | 81        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                              | <b>82</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                          | <b>85</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Skor Kepuasan Pelayanan Prima .....                 | 13 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....                          | 27 |
| Tabel 3. 1 Variabel Penelitian .....                           | 39 |
| Tabel 3. 2 Penilaian Skala Likert .....                        | 41 |
| Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden .....                           | 57 |
| Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....                       | 58 |
| Tabel 4. 3 Usia Responden.....                                 | 59 |
| Tabel 4. 4 Waktu Selama Jadi Nasabah BSI.....                  | 60 |
| Tabel 4. 5 Kunjungan Responden ke BSI KCP Sentra Antasari..... | 61 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel pelayanan prima.....         | 62 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel kepuasan nasabah.....     | 64 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....                          | 65 |
| Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas.....                        | 67 |
| Tabel 4. 10 Uji Linearitas .....                               | 68 |
| Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Sederhana .....                 | 69 |
| Tabel 4. 12 Uji (T) .....                                      | 70 |
| Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....  | 71 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Nasabah BSI .....                          | 2  |
| Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....                           | 30 |
| Gambar 4. 1 Logo BSI .....                                    | 55 |
| Gambar 4. 2 Struktur BSI KCP Sentra Antasari .....            | 56 |
| Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin Responden .....             | 58 |
| Gambar 4. 4 Diagram Kunjungan ke BSI KCP Sentra Antasari..... | 61 |