

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DALAM  
PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG  
PEMBANTU MARTAPURA A.YANI**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MAIDAH LESTARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2026 M/1447 H**

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DALAM  
PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG**

**PEMBANTU MARTAPURA A.YANI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**MAIDAH LESTARI**

**220105020166**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2026 M/1477 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maidah Lestari  
NIM : 220105020166  
Tempat/Tgl. Lahir : Kotabaru 29 Mei 2003  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia 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, 13 April 2026

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Maidah Lestari



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

Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777955 Banjarmasin 70235  
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi\_uinantasari@gmail.com website: www.febl.uin.antasari.ac.id

**SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI**  
**Nomor : B- 72 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/05 /2026**

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 : Maidah Lestari  
NIM : 220105020166  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

**BEBAS PLAGIASI**  
**Dengan Presentasi Plagiat 12 %**

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.



Banjarmasin, 11 Mei 2026

Ketua Jurusan

Faqih El Wafa

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah  
Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Pembantu Martapura A.Yani

Ditulis oleh : Maidah Lestari

N I M : 220105020166

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat dan tanggal lahir : Kotabaru 29 Mei 2003

Alamat : JL.Raya Stagen KM.5 RT.05/RW.03 Desa Sungai  
Taib

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya  
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 13 April 2026

Pembimbing I



Muhammad Saleh, S.IP, SH., M.A  
NIP.196303121986021001

Pembimbing II



Annisa Mahfuzah, S. E.I., M.H  
NIP.199310022020122009

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



Faqih El Wafa, S.H.I, M.S.I  
NIP.199005232018011002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani ”, ditulis oleh Maidah Lestari NIM 220105020166, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 4 Mei 2026

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A(82,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M. Fin

NIP. 197710312002121002

**Tim Penguji**

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn. (Ketua)	1.
2. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Muhammad Saleh, S.IP, SH, MA. (Anggota)	3.
4. Annisa Mahfuzah M.H. (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Maidah Lestari.** 2026. *Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Muhammad Saleh, S.IP, SH.,M.A. (II) Annisa Mahfuzah, S.E.I.,M.H.

**Kata Kunci:** Strategi Peningkatan, Kepuasan Nasabah, Pelayanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada perbankan syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Martapura A. Yani. Meskipun jumlah nasabah terus meningkat, masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan seperti antrean yang cukup lama, fasilitas yang belum optimal, serta ketidakkonsistenan daya tanggap pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah, mengidentifikasi faktor pelayanan yang paling berpengaruh, serta menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data diperoleh melalui wawancara terhadap lima nasabah dan dua pegawai bank, serta didukung oleh dokumentasi dan teknik scoring. Analisis dilakukan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori puas. Adapun faktor pelayanan yang berpengaruh Dimensi *empathy* dan *reliability* menunjukkan kinerja yang baik, sedangkan *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* masih perlu ditingkatkan. Strategi yang dapat dilakukan meliputi perbaikan sistem antrean, peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan fasilitas, serta optimalisasi layanan digital guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## ABSTRAK

**Maidah Lestari.** 2026. *Analysis of Strategies to Improve Customer Satisfaction in the Service of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Martapura A. Yani. Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Advisors: (I) Muhammad Saleh, S.I.P., SH., M.A. (II) Annisa Mahfuzah, S.E.I., M.H.*

*Keywords: Improvement Strategy, Customer Satisfaction, Service*

*This research is motivated by the importance of service quality in increasing customer satisfaction in Islamic banking, especially at Bank Syariah Indonesia (BSI) Sub-Branch Office Martapura A. Yani. Although the number of customers continues to increase, there are still several service problems such as fairly long queues, facilities that are not yet optimal, and inconsistent employee responsiveness. This study aims to determine the level of customer satisfaction, identify the most influential service factors, and analyze strategies to improve service quality.*

*This study uses a descriptive qualitative approach with a field research type. Data were obtained through interviews with five customers and two bank employees, and were supported by documentation and scoring techniques. The analysis was carried out using the five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*The results of the study indicate that the level of customer satisfaction is in the satisfied category. Service Factors Affecting Customer Satisfaction The empathy and reliability dimensions show good performance, while tangibles, responsiveness, and assurance still need to be improved. The strategies that can be carried out include improving the queue system, enhancing the quality of human resources, improving service facilities, and optimizing digital services to increase customer satisfaction and loyalty.*

## **MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

“Yakinlah, apa yang menurutmu sulit, bagi Allah sangatlah mudah.”

“Berserah diri kepada Allah adalah kunci ketenangan dalam setiap proses.”

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah: 286)

“Jika kamu sudah memulai, maka selesaikan dengan penuh tanggung jawab.”

“Maidah Lestari“

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan pertolongan-Nya sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan sebagai bagian dari perjalanan akademik dan pembelajaran hidup yang berharga.

Karya ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa terima kasih yang tulus kepada semesta pihak yang telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan motivasi sepanjang proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi selesai.

Terutama kepada kedua orang tua tercinta, **Abah Iwan Purwato** dan **Mama Muliana**, serta **Adikku Nur Rabiatul Dah Riana**, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tidak pernah terputus. Setiap nasihat, ketulusan, dan motivasi yang diberikan menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan balasan terbaik atas segala kebaikan yang telah diberikan.

**Kepada seluruh Keluarga Besar**, yang selalu menghadirkan semangat, perhatian, dan doa, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan yang tidak ternilai selama perjalanan pendidikan ini.

Kepada para dosen, khususnya dosen penasihat akademik **bapak Muhammad Saleh, S.IP, SH.,M.A** serta **dosen pembimbing (I) skripsi dan Ibu Annisa Mahfuzah, S.E.I.,M.H.** **dosen pembimbing (II)** Penulis menyampaikan terima kasih banyak atas bimbingan, arahan, kesabaran, saran, waktu, dan

dukungannya yang telah mendampingi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kepada seluruh teman-teman seperjuangan, terima kasih telah memberikan semangat, belajar, kepercayaan, kebersamaan, dukungan, dan karya sama yang terjalin selama pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas pengalaman berharga yang tidak hanya memperkaya ilmu pengetahuan, tetapi juga memperluas makna kebersamaan bagi penulis.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga penulis sampaikan kepada seluruh **Pimpinan dan Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura A.Yani**, terutama kepada **Bapak Misran, ibu rizqa** dan nasabah BSI yang bersedia telah membantu, kerjasama, dan kemudahan yang diberikan selama proses penelitian dan pengambilan data berlangsung. Semoga lembaga ini semakin maju dan berkembang di masa mendatang.

Terakhir, kepada sahabat dan rekan-rekan seperjuangan khususnya Humaira Nur Afifah dan Rahmatun hasanah teman seperjuangan Magang , yang selalu menjadi pendengar yang baik dan selalu memberikan saran serta motivasi kepada penulis selama kuliah, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moral, semangat, serta doa, baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, menjadi bagian kecil dari perjalanan hidup, dan membawa keberkahan bagi kita semua. Aamiin.

## 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	Ḍal	Ḍ	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	ẓā`	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
ه	Lām	L	„el
م	Mīm	M	„em

ن	Nun	N	„en
---	-----	---	-----

و	Wāwu	W	We
هـ	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

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

رَبَّانِي	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
رَبَّانِي	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:

هَجْر	Ditulis	<i>Hibah</i>
-------	---------	--------------

2. Apabila ta`marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

مَرَاتِلِ الْأَوْلِيَاءِ	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 جَاهِلِيَّاتٍ	Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya`mati يَاسِيَّاتٍ	Ditulis	<i>Ā</i> <i>yas,,ā</i>
3	Kasrah + ya`mati كَارِمَاتٍ	Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فُرُوضَاتٍ	Ditulis	<i>Ū</i> <i>furūḍ</i>

## F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya <sup>ˁ</sup> mati يَا ۞	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati يَا ۞	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

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

أَنْتَ	Ditulis	<i>a'' antum</i>
أَعْدَدُ	Ditulis	<i>u'' iddat</i>
لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	Ditulis	<i>la'' insyakartum</i>

## H. Kata sandang Alif+Lam

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

الْقُرْآنَ	Ditulis	<i>al-Qur''ān</i>
الْقِيَّاسِ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

السَّامِيَّةِ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
السُّنَنِ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِ الْفُرُودِ	Ditulis	<i>Žawi al-furūd</i> atau <i>Žawilfurūd</i>
أَهْلُ السُّنَنِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura A.Yani ”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

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

1. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M.Fin, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Faqih El Wafa, SHI., MSI., dan Ibu Ilma Mahdiya, S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi S1 Pebankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Saleh, S.IP, SH., M.A dan Ibu Annisa Mahfuzah, S.E.I., M.H. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Muhammad Saleh,S.IP, SH.,M.A selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

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, Amin.

Banjarmasin, 13 April 2026

Penulis,

Maidah Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Signifikansi Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional .....	10
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TEORI STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DALAM PELAYANAN BANK SYARIAH.....</b>	<b>13</b>
A. Strategi Peningkatan .....	13
1. Pengertian Strategi Peningkatan .....	13
2. Tujuan Strategi Peningkatan .....	14
3. Indikator Strategi Peningkatan .....	14
B. Kepuasan Nasabah.....	17
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
2. Tingkat Kepuasan Nasabah.....	18
3. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah .....	20
4. Teori Skoring .....	21
a). Pengertian Skoring.....	22
b). Skala Likert .....	23

c).Cara Penilaian Skala Likert .....	23
C. Pelayanan .....	24
1. Pengertian Pelayanan .....	24
2. Karakteristik Pelayanan .....	25
3. Pelayanan dalam Perbankan Syariah .....	26
4. Kualitas Pelayanan.....	27
D. Penelitian Terdahulu... ..	29
E. Kerangka Berpikir .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	34
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	36
D. Data dan Sumber Data .....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Tahapan Penelitian.....	42
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>44</b>
A. Hasil .....	44
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Martapura A.Yani .....	45
a). Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia .....	45
b). Visi dan Misi .....	45
c).Struktur Organisasi BSI KCP Martapura A.Yani.....	46
2. Hasil Penelitian.....	47
a).Hasil Tabel Data Scoring... ..	47
b).Hasil Wawancara Dengan Nasabah.....	48
c).Hasil Wawancara Dengan Pegawai .....	55
B. Pembahasan.....	57
1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan BSI KCP Martapura A.Yani.....	57
2. Faktor Pelayanan yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Martapura A.Yani .....	61
3. Strategi Peningkatan Kepuasan Nasabah BSI KCP Martapura A.Yani.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan .....	69
B. Saran-saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Identitas Informan (Nasabah).....	47
Tabel 1.2 Hasil Wawancara Data Scoring Dimensi SERVQUAL .....	49
Tabel 1.3 Identitas Informan (Pegawai) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Martapura .....	46
Gambar 4.3 Dokumentasi.....	84