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.

Banjarmasin, 05 November 2021

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



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

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



'LJLWDOO\ VLJQHG E\ +DULV)DXOI 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)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I

NIP. 19600609 198803 1 003

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 العا لمن

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 juag kepada pembimbing I dan II yang dengan sabar dalam memberikan masukkan kepada saya sehingga saya bisa menyelasaikan 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	ṡa’	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa’	ḥ	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	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	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	ˇ	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudūs*

III. Ta’ *marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*jāmi’ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(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	*al-maktabah al-jamīlah*

IV. Vokal pendek

ـَ	Fathah	ditulis	A
ـِ	Kasrah	ditulis	I

ـُـ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif **كاملة**	Ditulis Ditulis	*ā* *kāmilah*
2	fathah + ya mati **صلى**	Ditulis Ditulis	*ā* *ṣallā*
3	kasrah + ya mati **شديد**	Ditulis Ditulis	*ī* *syadīd*
4	dammah + wawu mati **صدور**	Ditulis Ditulis	*ū* *ṣudūr*

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati **رويد**	Ditulis Ditulis	Ai *Ruwaidun*
2	fathah + wawu mati **وفرعون ذ الأوتاد**	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna żi al-autād*

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

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'ān*
الكتاب	Ditulis	*al-kitāb*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*aṣ-ṣubḥu*
الساهرة	Ditulis	*as-sāhirah*

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-wālidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iża asy-syamsu*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْم

اَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْد

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

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
PENDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
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

BAB II KEPUASAN NASABAH, PELAYANAN PRIMA, KUALITAS PRODUK, DAN NILAI PELANGGAN **20**
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 (*Service Excellent*) 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

BAB III METODE PENELITIAN 64
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

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA 82
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

BAB V PENUTUP 144
A. Simpulan 144
B. Saran 145

DAFTAR PUSTAKA 147
LAMPIRAN-LAMPIRAN 151
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 196

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 *Customer Value* 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 *Summary* (Uji Autokorelasi) 132

Tabel IX *Coefficients* (Uji Multikolinearitas) 133

Tabel X Model *Summary* (Analisis Regresi Linier Berganda) 136

Tabel XI *Coefficients* (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 *E-Banking* 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 Merekomendasikan 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 *Regression Standardized* Residual Dependen Variabel Kepuasan Nasabah 131

Gambar III *Scatterplot Dependent* Variabel Kepuasan Nasabah 134

DAFTAR BAGAN

Bagan I Kerangka Pemikiran 12

Bagan II Nilai Nasabah 60