

**PENGARUH ETIKA DAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL  
CABANG SYARIAH PALEMBANG**



Oleh :

**NINA ARYANI**

**NIM : 1646100084**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya  
(A.Md)**

**D3 PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG  
2019**

## *MOTTO*

*“Dan dia maha mengetahui segala isi hati” (QS. Al Hadid 6)*

*”Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Rad 11)*

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap” (QS. Al Insyurah 8-9)*

*Sebaik-baiknya kamu, jangan pernah merasa hanya kamu yang terbaik ☺*

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat dengan etika maupun kualitas pelayanan. Kepuasan merupakan suatu respon dari nasabah yang disebabkan atas kesesuaian harapan yang didapatkan dari kinerja perusahaan atau perbankan. Jika kesesuaian didapatkan melebihi dari harapan nasabah, maka itulah puncak daripada kepuasan sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh etika dan pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan sumber data primer berupa hasil dari jawaban dari 100 sampel responden dan populasi nasabah berjumlah 45.733 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling accidental*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji regresi parsial (Uji T) dan Uji Simultan (Uji F). Proses perhitungan dibantu program aplikasi *software* SPSS 21.0. Hasil penelitian berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa Etika (X1) nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,475 > 1,66071$ ) signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan (X2)  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $4,223 > 1,66071$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa, variabel X1 dan X2 berpengaruh positif secara parsial signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

**Kata Kunci : Etika, Pelayanan Prima *Customer Service*, dan Kepuasan N**

**asabah**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah”** sholawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tugas akhir (TA) ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) program studi D3 perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Raden Fatah Palembang.

Selama penyelesaian Tugas Akhir (TA) ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah ikut serta membantu, membimbing, mensupport, serta mendoakan agar penulis tetap semangat dan melakukan hal yang terbaik dalam proses berjalannya penelitian ini dan bisa menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini, oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) ini kepada:

1. Bapak Prof.Drs.H.Muhammad Sirozi, Ph.D, selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Kedua Orang Tuaku, yang selalu mendo'akan, memberi nasihat, dukungan, motivasi, semangat serta bantuan moril dan materil dan yang terpenting perhatian dan kasih sayang tiada hentinya.
3. Ibu Dr. Qodariah Barkah, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dinnul Alfian Akbar, S.E.,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah.
5. Ibu R.A Ritawati, S.E.,M.Si, selaku Sekretaris Program Studi D3 Perbankan Syariah.
6. Bapak Rusydi, M.A.g, selaku pembimbing I saya, terimakasih telah menyisihkan waktunya untuk membimbing, pemikiran, saran, serta arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini

7. Bapak M.Junestrada Diem,SE.,M.Si, Akpar selaku pembimbing II saya, terimakasih juga telah menyisihkan waktunya untuk membimbing, pemikiran, saran, serta arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini
8. Seluruh Bapak Ibu dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya jurusan D3 Perbankan Syariah terimakasih untuk ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Teman-temanku seperjuangan Angkatan 2016 khususnya di jurusan d3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Semoga kita semua bisa menjadi alumni yang berguna kedepannya, Aamiin.
10. Semua Sahabat-sahabatku, Amak, kd, epol, mirtak, micin, kaina, niyati, maya, mona, jannah, renti, intan, mindut, lulu, lindri, cece mendisa, nadila, titin, dan yahya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih yang telah banyak memberikan bantuan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir (TA) ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis dengan senang hati untuk menerima kritik dan saran bagi pembaca, akhir kata semoga Tugas Akhir (TA) ini bermanfaat bagi semua pembaca Aamiin, terimakasih.

Palembang, Juli 2019

Penulis

Nina Aryani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>FORMULIR C</b> .....	<b>vi</b>
<b>FORMULIR C2</b> .....	<b>vii</b>
<b>FORMULIR D2</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Pembahasan .....	9
E. Manfaat Penelitian Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	12
1. Kepuasan Nasabah .....	12
a. Pengertian Kepuasan .....	12
b. Indikator Kepuasan .....	13
c. Pengukuran Kepuasan .....	16
d. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	18
2. Etika.....	12
a. Pengertian Etika .....	12
b. Manfaat Etika.....	13
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika.....	16
d. Indikator Etika .....	18
3. Pelayanan Prima.....	26
e. Pengertian Pelayanan Prima .....	26
f. Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> .....	27
g. Dasar-dasar Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> .....	29
h. Indikator Pelayanan Prima.....	31
B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	32
C. Pengembangan Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Setting Penelitian .....	40
B. Desain Penelitian .....	40
C. Jenis dan Sumber Data.....	40

D. Jenis Data	Sumber Data	.....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	.....	43	
F. Teknik Pengumpulan Data	.....	43	
G. Variabel Penelitian	.....	44	
H. Instrumen Penelitian	.....	46	
1. Uji Validitas	.....	46	
2. Uji Realibilitas	.....	46	
I. Teknik Analisis Data	.....	47	
1. Uji Asumsi Klasik	.....	47	
2. Analisis Regresi Linier Berganda	.....	49	
3. Uji Hipotesis	.....	50	
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>			
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	.....	52	
1. Sejarah Bank Sumsel Babel	.....	52	
2. Visi dan Misi Bank	.....	53	
B. Karakteristik Responden	.....	54	
C. Instrumen Penelitian	.....	59	
1. Uji Validitas	.....	59	
2. Uji Realibilitas	.....	61	
D. Hasil Analisis Data	.....	62	
1. Uji Asumsi Klasik	.....	62	
2. Analisis Regresi Linier Berganda	.....	68	
3. Uji Hipotesis	.....	69	
4. Pembahasan Hasil Penelitian	.....	73	
<b>BAB V PENUTUP</b>			
A. Simpulan	.....	75	
B. Saran	.....	76	
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>77</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....		

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> <i>Research Gap</i> Etika.....	
<b>Tabel 1.2</b> <i>Research Gap</i> Pelayanan Prima.....	
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	35
<b>Tabel 3.1</b> Pengukuran Skala Likert .....	43
<b>Tabel 3.2</b> Definisi Operasional Variabel.....	46
<b>Tabel 4.1</b> Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
<b>Tabel 4.2</b> Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	55
<b>Tabel 4.3</b> Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
<b>Tabel 4.4</b> Frekuensi Responden Berdasarkan pendapatan .....	57
<b>Tabel 4.5</b> Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan .....	58
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Etika .....	59
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Pelayanan Prima.....	59
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	60
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Realibilitas .....	61
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Normalitas .....	62
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Linieritas .....	64
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	67
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Analisis Regresi Berganda.....	68
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Parsial (Uji T) .....	70
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	71
<b>Tabel 4.16</b> Koefisien Determinasi.....	72





**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

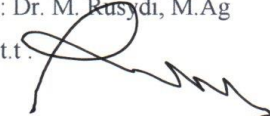
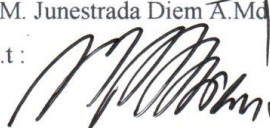
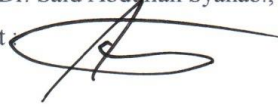

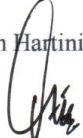
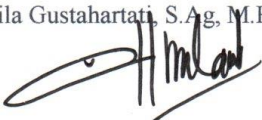
Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**

Nama : Nina Aryani  
Nim/Jurusan : 1646100084 / D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal

**PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR**

Tanggal	Pembimbing Utama	: Dr. M. Rusydi, M.Ag t.t: 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: M. Junestrada Diem A. Mo Par, SE, M.Si t.t: 
Tanggal	Penguji Utama	: Dr. Said Abdullah Syahab., M.H.I t.t: 
Tanggal	Penguji Kedua	: Fakhrina SE., M.H.I t.t: 
Tanggal	Ketua	: Titin Hartini, SE, M.Si t.t: 
Tanggal	Sekretaris	: Mila Gustahartati, S.Ag, M.Hum t.t: 



KEMENTERIAN AGAMA RI  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof.K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

---

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir Berjudul: Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service*  
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel  
Babel Cabang Syariah Palembang.

Ditulis Oleh : Nina Aryani

NIM : 1646100084

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Ahli Madya Perbankan Syariah (A.Md)

Palembang, Agustus 2019

Dekan,

  
**Dr. Qodariah Barkah, M.Hi.**  
NIP. 197011261997032002



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp (0711)0 Fax (0711) Website: <http://radenfatah.ac.id>

---

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang tertulis tangan dibawah ini:

Nama : Nina Aryani  
Nim : 1646100084  
Jenjang : D3 Perbankan

Menyatakan, bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan ada hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Palembang, Agustus 2019



NIM: 1646100084



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3,5  
Telp. (0711) 354668, Website: <http://radenfatah.ac.id>

**Formulir C**

No. :  
Hal : *Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji*

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi  
D3 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
di  
Palembang

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*  
Kami menyampaikan bahwa Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Nina Aryani  
NIM : 1646100084  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti Ujian *Munaqosah* Tugas Akhir.

Demikianlah pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, Juli 2019

Pembimbing II

M. Junestrada Diem A.Md Par, S.E, M.Si

Pembimbing I

Dr. M. Rusydi, M. Ag

NIP: 1973080112005011007



KEMENTERIAN AGAMA RI  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl.Prof.K.H Zainal Abidin Fikri. KM 3,5 Telepon (0711) 353276, Palembang 30126

---

C.2

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Nina Aryani  
NIM/Jurusan : 1646100084/D3 PerbankanSyariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service*  
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel  
Babel Cabang Syariah Palembang.

Palembang, Agustus 2019

Ketua Prodi D3 PerbankanSyariah

Dinnul Alfian Akbar, SE.,M.Si  
NIP. 197803272003121003



**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Kepada Yth.  
Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nina Aryani  
NIM/Jurusan : 1646100084/D3 Perbankan Syariah  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Agustus 2019

**Penguji Utama**

**Dr. Said Abdullah Syahab., M.H.I**  
NIK. 1605061821

**Penguji Kedua**

**Fakhрина, SE, M.H.I**

**Mengetahui  
Wakil Dekan I**



**Dr. Maftukhatusolikhah, M.Ag**  
NIP.197509282006042001