

**SKRIPSI**

**ANALISIS FASILITAS DAN ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BANK BPD BALI  
KANTOR CABANG GIANYAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik  
Negeri Bali

**Oleh :**

**KOMANG SRIMAS ANATASYA**

**NIM. 2015744078**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS FASILITAS DAN ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BANK BPD BALI  
KANTOR CABANG GIANYAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program  
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik  
Negeri Bali

**Oleh :**

**KOMANG SRIMAS ANATASYA**

**NIM. 2015744078**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

1. Judul Skripsi : Analisis Fasilitas dan Etika Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar
2. Penulis
  - a. Nama : Komang Srimas Anatasya
  - b. NIM : 2015744078
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 21 Agustus 2024

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Ag.  
NIP.196512161990032002

Dra. A. Raka Sitawati, M.Pd.  
NIP.196108121989032002

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS FASILITAS DAN ETIKA PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BPD BALI KANTOR CABANG GIANYAR**

Oleh :

**KOMANG SRIMAS ANATASYA**

**NIM : 2015744078**

Disahkan :

Ketua Penguji



**Dra. A. A. Raka Sitawati, M.Pd.**

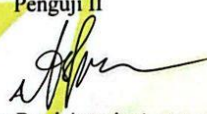
**NIP.196108121989032002**

Penguji I



**A. A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.**  
**NIP.197206121998022002**

Penguji II



**Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum**  
**NIP.199708082024062001**

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua

  
**NIP.196409291990032003**

**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.**

Badung, 21 Agustus 2024

Prodi. Manajemen Bisnis Internasional

Ketua



**Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.**

**NIP. 197612032008122001**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto:

“SUCCESS NEED A PROCESS”

### Persembahan:

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Analisis Fasilitas dan Etika Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar” tepat pada waktunya. Atas terselesaikannya Skripsi Terapan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, penguji, serta pengajar, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Teman-teman Manajemen Bisnis Internasional atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Serta para sahabat dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Komang Srimas Anatasya

NIM : 2015744078

Prodi/Jurusan: D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul :

“Analisis Fasilitas dan Etika Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 21 Agustus 2024



Komang Srimas Anatasya  
Nim. 2015744078

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas dan etika pelayanan *customer service* pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar menggunakan 4 dimensi fasilitas yaitu pertimbangan dan perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perelengkapan atau perabotan dan tata cahaya, 6 dimensi etika pelayanan yaitu sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, dan gerak-gerik tubuh, 4 dimensi kepuasan nasabah yaitu perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan pelanggan. Penelitian ini termasuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar. Data dikumpulkan melalui observasi dengan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling yang diperoleh sampel sebanyak 70 orang. Data yang di olah dari kuseioner menggunakan skala likert 1-5 (sangat tidak setuju-sangat setuju). Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, uji parsial (t), uji simultan (F), uji asumsi klasik, dan uji analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap fasilitas (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan jumlah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,937 > t$  tabel 1,996, untuk etika pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan jumlah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,719 > t$  tabel 1,996. Untuk fasilitas (X1) dan etika pelayanan (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar dengan jumlah F hitung yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Serta berdasarkan Uji R determinasi 58,2% kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikat.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kata kunci :** fasilitas, etika pelayanan, kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to determine the level of customer satisfaction with the facilities and customer service ethics at PT Bank BPD Bali Gianyar Branch Office using 4 dimensions of facilities, namely special considerations and planning, room planning, equipment or furniture and lighting, 6 dimensions of service ethics, namely attitude and behavior, appearance, how to dress, how to talk, how to ask questions, and body movements, 4 dimensions of customer satisfaction, namely feeling satisfied, always buying products, giving to others, and meeting customer expectations. This research includes research with quantitative and qualitative approaches. The population of this research is all customers of PT Bank BPD Bali Gianyar Branch Office. Data was collected through observation with a sampling technique in this study using purposive sampling which obtained a sample of 70 people. Data processed from the questionnaire used a Likert scale of 1-5 (strongly disagree-strongly agree). The data analysis techniques used are validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis test, partial test (t), simultaneous test (F), classical assumption test, and coefficient of determination analysis test (R<sup>2</sup>). The results show that consumer satisfaction with facilities (X1) partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction (Y) with a total of  $0.005 < 0.05$  and a calculated t value of  $2.937 > t$  table 1.996, for service ethics (X2) partially has an effect positive and significant for consumer satisfaction (Y) with a total of  $0.005 < 0.05$  and a t value of  $6.719 > t$  table 1.996. For facilities (X1) and service ethics (X2) partially and simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at PT Bank BPD Bali Gianyar Branch Office with a calculated F number of  $0.000 < 0.05$  so it can be concluded that H<sub>0</sub> is rejected and H<sub>3</sub>. And based on the R Test of determination 58.2% of the ability of the independent variable to explain the variance of the attachment variable.*

**Keywords:** facilities, service ethics, customer satisfaction



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Fasilitas dan Etika Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar” ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional. Skripsi ini disusun guna mengetahui bagaimana analisis fasilitas dan etika pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih kepada:

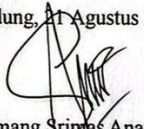
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Ni Ketut Lasmuni, SE., M.Ag. selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
6. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
7. Seluruh staff Unit Pelayanan Nasabah di PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama menjalani Praktek Kerja Lapangan di Bank tersebut.
8. Bapak I Wayan Suparta dan Ibu Ni Wayan Srinity serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat

menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. I Gusti Made Agus Angga Ariana yang selalu memberikan semangat dan motivasi secara terus menerus, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman – teman kelas 8F MBI yang selalu memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa dan penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini, sehingga dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya, agar menjadi lebih baik lagi.

Badung, 21 Agustus 2024

  
Komang Srijitas Anatasya

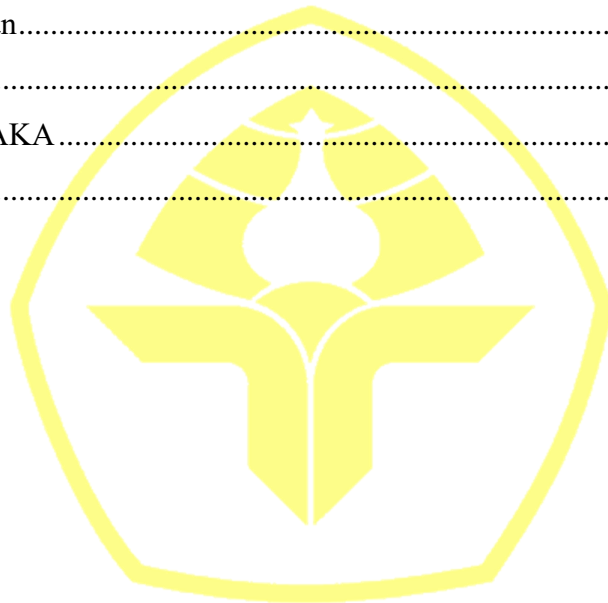
## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Hasil Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Telaah Teori .....	11

2.1.1	Perbankan .....	11
2.1.2	<i>Customer iservice</i> .....	13
2.1.3	Etika Pelayanan .....	18
2.1.4	Fasilitas .....	22
2.1.5	Kepuasan Nasabah .....	26
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	28
2.3	Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	35
BAB III .....		37
METODOLOGI PENELITIAN .....		37
3.1	Populasi dan Sampel .....	37
3.1.1	Populasi .....	37
3.1.2	Sampel .....	37
3.2	Data Penelitian .....	39
3.2.1	Data Primer .....	39
3.2.2	Data Sekunder .....	40
3.2.3	Data Kuantitatif .....	40
3.2.4	Data Kualitatif .....	41
3.3	Teknik Sampling .....	41
3.3.1	<i>Observasi</i> .....	41
3.3.2	Kuesioner .....	42
3.3.3	Studi Kepustakaan .....	43
3.4	Formulasi dan Variabel Penelitian .....	44
3.4.1	Variabel Penelitian .....	44
3.4.2	Definisi Operasional Variabel .....	45
3.5	Metode Analisis .....	47
3.5.1	Uji Validitas .....	47

3.5.2	Uji Reliabilitas .....	48
3.5.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	49
3.5.4	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
3.5.6	Uji R <sup>2</sup> (Analisis Koefisien Determinasi) .....	53
3.5.7	Uji Hipotesis .....	53
3.5.8	Uji Parsial (Uji-t).....	54
3.5.9	Uji Simultan (Uji-F).....	55
BAB IV .....		56
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		56
4.1	Hasil Analisis dan Pembahasan .....	56
4.1.1	Karakteristik Responden .....	56
4.1.2	Distribusi Jawaban Responden.....	59
4.1.3	Uji Validitas.....	61
4.1.4	Uji Reliabilitas .....	63
4.1.5	Uji Statistik Deskriptif.....	65
4.1.6	Uji Asumsi Klasik .....	66
4.1.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.1.8	Uji R <sup>2</sup> (Analisis Koefisien Determinasi) .....	73
4.1.9	Uji Parsial (T) .....	75
4.1.10	Uji Simultan (F).....	76
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
4.2.1	Pengaruh Fasilitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar .....	77
4.2.2	Pengaruh Etika Pelayanan Customer Service Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar .....	78

4.2.3	Pengaruh Fasilitas dan Etika Pelayanan <i>Customer Service</i> Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar .....	79
4.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	80
4.3.1	Implikasi Teoritis .....	80
4.3.2	Implikasi Praktis .....	81
BAB V	.....	83
SIMPULAN DAN SARAN	.....	83
5.1	Simpulan.....	83
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	.....	86
LAMPIRAN	.....	89



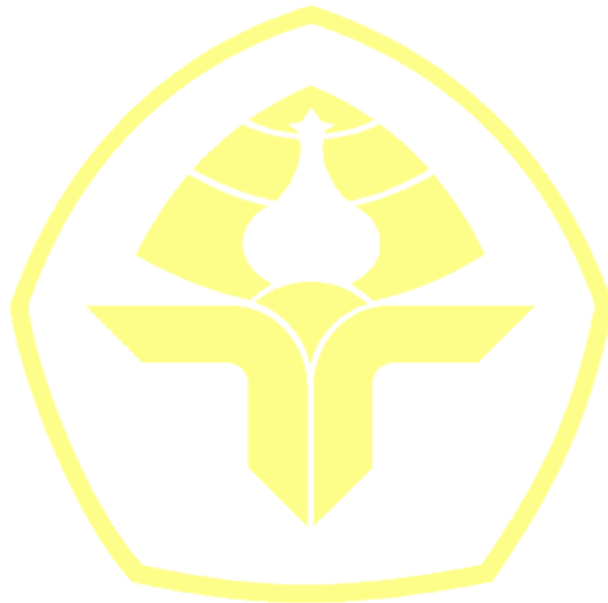
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah dan Pengaduan pada PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.....	6
Tabel 3.1 Skala Likert .....	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan Rentang Usia .....	58
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban pada Variabel Gaya Kepemimpinan .....	59
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban pada Variabel Etika Pelayanan Customer Service .	60
Tabel 4.6 Disitribusi Jawaban pada Variabel Kepuasan Kerja.....	60
Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (t) Variabel X1 Terhadap Y .....	75
Tabel 4.12 Uji Parsial (t) Variabel X2 Terhadap Y .....	76
Tabel 4. 13 Uji Simultan (F) Variabel X1 dan X2 Terhadap Y.....	76
Tabel 4.14 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4.15 Uji Multikolineritas .....	70
Tabel 4. 16 Uji Glejser .....	71
Tabel 4.17 Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	36
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas .....	67
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot of Standarized Residual .....	68
Gambar 4.3 Uji Scatterplots.....	71



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Bimbingan.....	89
Lampiran 2 Form Perubahan Judul .....	91
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 4 Profil Identitas Responden .....	97
Lampiran 5 Tabulasi Data .....	99
Lampiran 6 Hasil Pengisian Kuesioner Nasabah .....	101
Lampiran 7 F-tabel.....	103
Lampiran 8 T-Tabel .....	104
Lampiran 9 R Tabel.....	105
Lampiran 10 Uji Validitas .....	106
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 12 Luaran Penelitian.....	109
Lampiran 13 Surat Penggunaan Karya Mahasiswa .....	110
Lampiran 14 Lembar Perbaikan Skripsi .....	111
Lampiran 15 Riwayat Hidup Penulis .....	112

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perbankan mempunyai peranan yang sangat penting dalam bidang perekonomian karena fungsi utama bank adalah sebagai intermediasi, yaitu menghimpun uang dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif dan efisien guna mendorong pembangunan dan stabilitas perekonomian suatu negara. Jamaludin dan Kuriyah, 2018). Bank mengumpulkan uang dari masyarakat berdasarkan kepercayaan. Jika masyarakat percaya pada bank maka mereka akan merasa aman menyimpan uangnya di sana dalam bentuk tabungan atau investasi. Bank harus menjaga tingkat kepercayaan masyarakat untuk dapat menyimpan dananya dan mampu menyalurkannya untuk menggairahkan perekonomian nasional (Apriani dan Hartanto, 2019).

Bank Pembangunan Daerah Bali adalah lembaga keuangan yang mempunyai misi memberikan pelayanan keuangan melalui penyimpanan uang (tabungan), peminjaman uang (kredit) dan usaha produk keuangan lainnya seperti tabungan SIMPEDA, Tabungan SIBAPA, tabungan hari tua (THT), TABUNGANKU, simpanan pelajar (SIMPEL), simpanan valuta asing (SIVA), giro, deposito. Bank Pembangunan Daerah Bali memiliki layanan jasa seperti

*western union*, mobil kas keliling, Qris, kliring, *payment point*, kartu ATM, mesin ATM, *mobile banking*, *internet banking*, transfer dalam negeri, *transfer for payment*, *collection*, dan *safe deposit box* (SDB).

Industri perbankan menuntut setiap bank dalam menjalankan operasionalnya selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan memberikan utilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang lengkap, pelayanan yang ramah dan pelayanan yang lengkap akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah diperoleh dari hasil evaluasi nasabah setelah menggunakan atau menikmati fasilitas dan menerima pelayanan yang diberikan bank syariah. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank tentunya harus lebih unggul dari bank konvensional, karena dengan berkembangnya bank masyarakat memilih untuk lebih percaya dan menabung, karena tidak hanya berorientasi pada keuntungan dan kepuasan nasabah juga diutamakan. Fasilitas yang disebutkan dalam penelitian ini adalah fasilitas PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar yang menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan. Fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, sehingga bagi perusahaan yang ingin mempertahankan eksistensinya, memenangkan persaingan bisnis dan menarik perhatian pelanggan, maka selalu memberikan kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang dibayar atau coba dipenuhi oleh pelanggan. kebutuhan mereka dan mewujudkan harapan mereka. Fasilitas meningkatkan kepuasan dengan memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Jika fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya maka

pelanggan akan merasa puas. Bisnis yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi pelanggan dalam bertransaksi (Rhrnald Kasali., 2002). Fasilitas pada usaha jasa selalu memerlukan perhatian terutama yang berkaitan atau berkaitan erat dengan perasaan konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap Usaha bertumpu pada apa yang diterimanya setelah menggunakan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas mempengaruhi kualitas pelayanan di mata pelanggan (Fajri Muhtadi et al., 2020). Pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan seperti barang, sehingga pelanggan cenderung memperhatikan informasi faktual mengenai pelayanan sebagai bukti kualitas. Fasilitas merupakan ukuran dari seluruh pelayanan yang diberikan dan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, karena tingkat fasilitas yang tersedia juga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan aktivitasnya dan menggunakan fasilitas yang ada. Nasabah kini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas bank, baik dari segi tampilan gedung, parkir, ruang tunggu, keamanan, dan lain-lain. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah fasilitas perbankan yang sangat diperlukan bagi nasabah (Ardiyan Fakrun., 2019).

*Customer service* merupakan pelayanan yang disediakan oleh bank untuk melayani kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menciptakan kepuasan nasabah dengan menjawab pertanyaan, memberikan informasi, dan penanganan keluhan nasabah yang berhubungan dengan bank. *Customer service* diuntut untuk selalu menciptakan hubungan

baik dengan nasabah dan melayani nasabah secara tepat dan cepat. *Customer service* memiliki peran tersendiri dan kewajiban untuk beretika dengan baik dalam fungsinya. Fungsi dan peran *customer service* ini dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan, artinya tidak hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena setiap fungsi saling melengkapi. Dalam (Suardi & Pebriyanti, n.d,2023) seorang *customer service* diharapkan untuk memahami dan melaksanakan seluruh fungsi dan peran dengan baik agar memberikan kepuasan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, dengan mengatur perilaku dalam memperhatikan yang benar dan salah (Mukharomah, 2019) (Suardi & Pebriyanti, n.d, 2023).

*Customer service* Di bank, ini adalah layanan yang diberikan terkait dengan operasional perbankan. Dengan semakin ketatnya persaingan di bidang produk dan jasa, perbankan harus tetap menjaga inovasi dalam pelayanan nasabah. Untuk menciptakan citra perbankan yang lebih baik, pegawai bank selalu siap memenuhi kebutuhan setiap nasabah (Mirawati & Fernos, 2019). Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai sebagai pengguna jasa, sehingga nasabah akan memberikan feedback atas kepuasannya terhadap pelayanan nasabah bank tanpa mereka terima.

Etika pelayanan nasabah dalam perbankan adalah tindakan yang mengatur perilaku pelayanan nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah dalam memenuhi harapan nasabah. Selanjutnya petugas pelayanan nasabah yang baik adalah yang mampu memberikan pelayanan terbaik dan berupaya

meningkatkan pelayanan kepada nasabah karena dapat menciptakan citra positif bank sehingga dapat menarik minat nasabah hubungan baik dengan pelanggan. . (Ismawati, 2021). Kenyataan yang sering kita lihat adalah pelayanan pelanggan tidak menerapkan etika pelayanan pelanggan yang baik. Hambatan dalam pelayanan terhadap pelanggan seringkali terlihat pada adanya pelayanan yang tidak ramah terhadap pelanggan namun memberikan kesan yang baik kepada pelanggan (Ismawati, 2021). Etika dalam pelayanan adalah mengarahkan tindakan (perilaku) agar dapat berfungsi dengan baik, artinya etika adalah aturan-aturan yang menjadi pedoman perilaku seseorang dalam bertindak dan berperan dalam masyarakat agar tindakan seseorang dapat dianggap sopan atau beretika. Dalam dunia perbankan, permasalahan etika perlu dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai bank. Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti cukup baik, lengkap dan *Factio* (melakukan dan melaksanakan). Kepuasan dapat dipahami sebagai upaya untuk mencapai sesuatu atau mendapatkan sesuatu dengan benar (Tjiptono dan Chandra, 2011). Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai ketika suatu produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari cacat. Secara konseptual, kepuasan adalah hasil pembelian dan penggunaan yang dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan melalui pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Kepuasan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dan persepsinya terhadap kinerja. Mengetahui ekspektasi pelanggan Anda merupakan langkah penting dalam

menentukan dan memberikan layanan berkualitas tinggi (Lubis, Rahima, Umam, & Rizki, 2019).

Semakin banyaknya keluhan pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal menurut data jumlah pelanggan yang diperoleh dari PT. BPD Bali Gianyar dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022, dengan kenaikan setiap tahunnya.

**Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah pada PT. Bank BPD Bali Kantor  
Cabang Gianyar**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
2018	12.465
2019	10.685
2020	11.294
2021	14.930
2022	15.387

Sumber : Data diolah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar

Tabel 1.1 dalam bahasa inggris menunjukkan jumlah pelanggan meningkat dari tahun 2018 ke tahun 2022, namun jumlah tabungan menurun akibat pandemi Covid-19 dan banyaknya keluhan pelanggan terhadap fasilitas yaitu wifi yang disediakan tidak diperuntukkan untuk umum, Tata letak ruangan menggunakan banyak pintu masuk dan tempat parkir selalu penuh dengan mobil staf, sedangkan pelanggan mengeluhkan etika pelayanan diantaranya kurang ramahnya staf, kurangnya respon cepat staf dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dan kurangnya efisiensi waktu dalam melayani pelanggan. Dari hal tersebut peneliti mengidentifikasi adanya

penurunan fasilitas yang diberikan dan etika pelayanan penyedia layanan nasabah di PT Bank BPD Bali Cabang Gianyar yang berdampak pada menurunnya kepuasan nasabah, di sisi lain perusahaan memperkirakan akan terjadi penurunan. meningkatkan pendapatan. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Fasilitas dan Etika Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar”.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar?
2. Apakah etika pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar?
3. Apakah fasilitas dan etika pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar?

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan analisis fasilitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.



2. Untuk mengetahui analisis etika pelayanan *customer service* secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.
3. Untuk mengetahui analisis fasilitas dan etika pelayanan *customer service* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.

#### **1.4 Kontribusi Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan ilmu pengetahuan, keterampilan menulis, wawasan dan diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan pelayanan nasabah bank, selain sebagai media untuk mengaplikasikan apa saja yang didapat dan dipelajari selama pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

##### **1.4.2 Manfaat praktis**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwa akan memberikan manfaat bagi Penulis, Politeknik Negeri Bali dan PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar:

a. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan bekal teori dan praktik yang didapatkan di kampus.

b. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam melakukan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi kepustakaan yang baik dan berguna sebagai referensi adik-adik kelas yang dapat dijadikan acuan, sehingga dapat menunjang perkuliahan manajemen bisnis.

c. Manfaat Bagi PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar

Diharapkan skripsi ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi seluruh *staff* PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar akan pentingnya pengaruh fasilitas dan etika pelayanan pada *customer service* untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

**1.5 Sistematika Penulisan** POLITEKNIK NEGERI BALI

Untuk memahami lebih jelas mengenai laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokan menjadi sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama menguraikan pendahuluan yang menjadi pondasi awal untuk membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat hasil penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua menguraikan bagian tinjauan Pustaka yang didalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga menguraikan tentang jenis dan sumber data yang digunakan, Teknik pengumpulan data, dan metode analisis data yang akan digunakan untuk menemukan hasil dari perumusan masalah yang dibuat sebelumnya.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat menguraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan meliputi deskripsi data, uji persyarat analisis, pengujian hipotesis penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab kelima adalah bagian penutup dari penelitian yang peneliti tulis dimana isi dari penelitian telah dijabarkan dalam Bab sebelumnya. Kesimpulan diperoleh dari hasil analisis dan penafsiran data yang telah ada, sedangkan saran diberikan sebagai bahan pertimbangan agar dapat membantu terlaksananya kegiatan pengajaran dengan baik.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Simpulan yang dapat ditarik berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut:

Fasilitas berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, dengan nilai diperoleh Sig. fasilitas (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,937 > t$  tabel  $1,996$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Etika pelayanan *customer service* (X2) berpengaruh secara parsial dengan jumlah F hitung  $> F$  tabel yaitu  $22,688 > 3,13$  dan nilai Sig. F yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini berarti variabel bebas dalam penelitian ini fasilitas (X1) dan etika pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

Fasilitas dan etika pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, berpengaruh secara simultan dengan jumlah F hitung  $> F$  tabel yaitu  $22,688 > 3,13$  dan nilai Sig.

F yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Hal ini berarti variabel bebas dalam penelitian ini fasilitas (X1) dan etika pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan pada PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, maka saran – saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

### 5.2.1 PT Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar

- a. Penataan dengan menyediakan fasilitas di perusahaan sudah baik, namun berdasarkan rata-rata skor pada variabel fasilitas, perusahaan perlu memperhatikan mengenai perlengkapan atau perabotan yang sudah tidak layak digunakan seperti kursi yang sudah karatan, mesin EDC yang macet dan mesin antrean yang bermasalah, karena indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terendah. Perusahaan perlu melakukan pemeliharaan dan perbaikan pada fasilitas yang sudah rusak, sehingga kepuasan nasabah juga akan meningkat dan merasa nyaman. Untuk faktor lain yang mendukung fasilitas dengan indikator nilai tertinggi agar tetap dipertahankan.
- b. Petugas *customer service* di perusahaan sudah baik dalam melakukan etika pelayanan kepada nasabah, namun berdasarkan nilai rata-rata variabel etika pelayanan, perusahaan perlu memperhatikan mengenai

cara bertanya kepada nasabah, seperti menggunakan kalimat yang kurang baik di dengar seperti berteriak, menyinggung dan pelayanan dengan membedakan ras, suku dan agama, karena indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terendah. Dengan menyediakan pelatihan terkait SOP untuk customer service semakin optimal. Perusahaan perlu melakukan pengawasan dan kontrol secara berkala, dan mengevaluasi terhadap kinerja yang telah dilaksanakan.

- c. Tingkat kepuasan nasabah berdasarkan hasil deskriptif data sudah sangat baik, namun perusahaan perlu memperhatikan mengenai terpenuhinya harapan pelanggan untuk selalu mengutamakan kepuasan dari nasabah, seperti pelayanan dengan cepat, melayani dengan ramah dan memberikan pelayanan yang optimal dengan membantu mencari solusi pada masalah yang dialami.

### **5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat memperluas cakupan lokasi penelitian dan menambahkan variabel lain yang dianggap dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh setiap variabel bebas yang digunakan terhadap kepuasan nasabah.

### **5.2.3 Bagi Politeknik Negeri Bali**

Pada penelitian ini menghasilkan selanjutnya dapat dijadikan sumbang asih penulis untuk Politeknik Negeri Bali

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, S. (2022). Pengaruh Pelayanan Islami *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Albanna, R. (2022). Pengaruh Komunikasi Antar Pribadi (INTERPERSONAL) *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Rumah Masker Indonesia).
- Asadanie, F. K., & Anwar, M. K. (2022). Analisis Pelayanan *Customer service* Pada Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di LAZNAS Nurul Hayat Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 182-196.
- Chairunisa, L., & Rahmayati, R. (2022). Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *KOLONI*, 1(3), 881-886.
- Devi, W. S. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah bertransaksi di PT. Bank Aceh Syariah KCP Ulee Kareng Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*, 10(2), 2158244020919517.
- Fajri Muhtadi, M., Rahmawati, E., Utomo, S., Magister, ), & Bisnis, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH AL BARAKAH DI BANK KALSEL KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN). In *Edisi Juli-Desember* (Vol. 9, Issue 2).
- Haenady, F. A., Wahono, B., & Asiyah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Toko Prabujaya Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 81–95.

- Ivainaroh, R. E. (2022). *Pelayanan Customer service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Kasmir, D., & Persada, P. T. R. G. (2022). Dasar-dasar perbankan edisi revisi. *Jakarta: Rajawali Pers*.
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin).
- Marcos, A. M. B. D. F., & Coelho, A. F. D. M. (2022). Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services. *The TQM Journal*, 34(5), 957-978.
- Nissa, A. F. (2019). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Noeraini, I. A. (2020). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, ISSN: 2461-0593, 5(5), 1–17.
- Putri, N. M. (2023). Pengaruh Etika dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Loker Pembayaran CV. AFIF TRAVEL) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Putri, A. D. (2020). Pelayanan *Customer service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah PT. BPR Pembangunan Kerinci: Azela Dwi Putri, SAP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 2(2), 52-67.
- Rosyidah, A. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.



- Suardi, D., & Pebriyanti, D. (2023). Penerapan Etika Pelayanan *Customer service* pada Bank Tabungan Negara Syariah Tangerang. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 13(1), 74-89.
- Sari, T. P. (2021). *Penerapan Etika Customer service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan* (Doctoral dissertation, IAIN Bengkulu).
- Sari, I. P., Ismawanto, T., & Wijayani, D. I. L. W. (2021). Strategi Costomer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Bank Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Teritip Tahun 2020. *JMAP: Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba*, 3, 177-185.
- Sasono, I., JUBAEDI, A. D., NOVITASARI, D., WIYONO, N., RIYANTO, R., OKTABRIANTO, O., ... & WARUWU, H. (2021). The impact of e-service quality and satisfaction on customer loyalty: Empirical evidence from internet banking users in Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 465-473.
- Syukkur, A., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro. *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 327-338.
- Saidani, B., & Samsul, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1).
- Suardi, D., & Pebriyanti, D. (2023). PENERAPAN ETIKA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH TANGERANG. *ISLAMINOMICS Journal of Islamic Economics*, 74(1).
- WAWAN, R. P. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tomoni Luwu Timur (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo).