

ABSTRAK

Ai Hidayatun Nafsiah. NIM 20.2.21.067. *Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Syariah dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kcp Sangatta*. Skripsi Jurusan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama (STAI) Sangatta Kutai Timur. Yang dibimbing oleh ibu Imrona Hayati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I, dan ibu Siti Munfiatik selaku Dosen Pembimbing II.

Dalam kegiatan perbankan penggunaan etika bisnis sangat penting dalam kegiatan usahanya karena mayoritas nasabah akan lebih puas setelah menggunakan jasa perbankan dan penulis ingin mengetahui apakah seluruh nasabah menggunakan fitur layanan bsi atau hanya sebagian saja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan etika bisnis syariah dan fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bsi kcp sangatta.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*file research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu teknik angket, teknik observasi dan teknik dokumentasi untuk mendapatkan beberapa data pendukung yang juga diperlukan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bsi kcp sangatta sebanyak 22.500 nasabah dan sampel dalam penelitian ini yaitu 100 nasabah. Dengan menggunakan rumus regresi linier berganda SPSS.

Hasil penelitian yaitu, berdasarkan hasil uji t penerapan etika bisnis syariah (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yang mana nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} sebesar $14,643 >$ dari t_{tabel} 1,988. Berdasarkan hasil uji t fitur layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yang mana nilai signifikansinya sebesar $0,00 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar 6,277 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,988. Berdasarkan hasil uji f penerapan etika bisnis syariah (X_1) dan fitur layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) yang mana nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f_{hitung} sebesar $11,742 >$ dari nilai f_{tabel} 3,09. Sumbangan efektif (X_1) berpengaruh terhadap (Y), sebesar 68,2%. Sumbangan efektif (X_2) berpengaruh terhadap (Y), sebesar 28,3%. Sumbangan efektif (X_1) dan (X_2) sama-sama berpengaruh terhadap (Y), sebesar 96,5%, sedangkan sisanya sebesar 3,5% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata kunci; **penerapan etika bisnis syariah, fitur layanan dan kepuasan nasabah.**