

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bankir terhadap kepuasan nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode *random sampling* dengan 82 nasabah.

Pengumpulan data diperoleh melalui kuisisioner atau angket yang didistribusikan kepada nasabah. Data yang diolah dalam penelitian ini menggunakan analisis *linier berganda*.

Hasil penelitian menunjukkan, sikap dan perilaku dengan nilai $0,035 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Adapun penampilan dengan nilai sebesar $0,349 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sedangkan cara berpakaian dengan nilai $0,001 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Cara berbicara dengan nilai sebesar $0,034 < 0,05$ berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sementara itu, cara bertanya dengan nilai $0,253 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan gerak-gerik dengan nilai sebesar $0,160 > 0,05$ tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata kunci: etika bankir, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This research is a quantitative research that aims to determine the influence of bankers' ethics on customer satisfaction on BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. This research use random sampling method with 82 customers.

The data collection were obtained using questionnaires distributed to customers. The data processed in this study use multiple linear analysis.

The results showed, attitude and behavior with a value of 0.035 <0.05 significant effect on customer satisfaction. As for the appearance with a value of 0.349 > 0.05 has no significant effect on customer satisfaction. While of dressing with a value of 0.001 <0.05 has a significant effect on customer satisfaction. The way of speaking with a value of 0.034 <0.05 has a significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, asking with a value of 0.253 > 0.05 has no significant effect on customer satisfaction. And gestures with a value of 0.160 > 0.05 have no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: banker ethics, customer satisfaction