

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh etika kerja, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan nasabah pada Bank Shinhan Indonesia di Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Shinhan Indonesia di Surabaya.. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu  $Y = 0,529 + 0,306 X_1 + 0,532 X_2 - 0,390 X_3$ . Dari hasil Uji F didapatkan hasil bahwa Etika Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ) dan Persepsi Harga ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Shinhan Indonesia Surabaya. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Etika Kerja ( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Shinhan Indonesia Surabaya, selanjutnya Persepsi Harga ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Shinhan Indonesia Surabaya

*Kata Kunci:* Etika Kerja, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

*This study was intended to determine the effect of work ethics, service quality and price perception on customer satisfaction at Shinhan Indonesia Bank in Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach that is research that focuses on testing hypotheses with statistical method analysis tools and generating conclusions that can be generalized. The population used in this study were all customers at Bank Shinhan Indonesia in Surabaya. The sampling technique used in this study was accidental sampling, which is a sample selection technique based on coincidence, ie all population members who accidentally met with researchers could be sampled in the study. . The sample used in this study was 75 respondents. The test equipment used was multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling that is  $Y = 0.529 + 0.306 X_1 + 0.532 X_2 - 0.390 X_3$ . From the F Test results obtained that Work Ethics ( $X_1$ ), Service Quality ( $X_2$ ) and Price Perception ( $X_3$ ) simultaneously influence the Customer Satisfaction (Y) at Shinhan Indonesia Bank Surabaya. From the t test results it can be seen that Work Ethics ( $X_1$ ) and Service Quality ( $X_2$ ) partially have a significant and positive effect on Customer Satisfaction (Y) at Bank Shinhan Indonesia Surabaya, then Price Perception ( $X_3$ ) partially has a significant and negative effect on Satisfaction Customer (Y) at Bank Shinhan Indonesia Surabaya*

*Keywords: Work Ethics, Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction*