

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA (UKI)**

SKRIPSI

Oleh

SERFINA GAMUL

2140740008



**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI
BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA (UKI)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan Ekonomi (S.Tr.E) pada Program Studi Diploma Empat Analisis
Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh

SERFINA GAMUL

2140740008



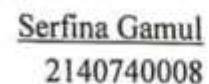
**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2025**



Nama : Serfina Gamul
NIM : 2140740008
Program Studi : Analisis Keuangan
Fakultas : Vokasi

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya Tugas Akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Jakarta, 30 Juni 2025





UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS VOKASI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING MATERI DAN TEKNIS TUGAS AKHIR

"PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)"

Nama : Serfina Gamul
NIM : 2140740008
Program Studi : Analisis Keuangan

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Terapan Ekonomi (S.Tr.E) pada Program Studi Analisis Keuangan Program Sarjana Terapan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 26 Juni 2025

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I

Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M
NUPTK. 2934745646230102

Dosen Pembimbing II

Dr. Ir. Edison Siregar, M.M
NUPTK. 9355742643130063

Mengetahui,
Ketua Program Studi Analisis Keuangan

Fery Tobing, S.E., M.M
NUPTK. 5448744645130063



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS VOKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada tanggal 30 Juni 2025 telah diselenggarakan sidang Tugas Akhir (TA) untuk memenuhi sebagai persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Ekonomi (S.Tr.E) pada Program Studi Analisis Keuangan Program Sarjana Terapan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.

Nama : Serfina Gamul
NIM : 2140740008
Program Studi : Analisis Keuangan

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. <u>Fery Tobing, S.E., M.M</u> NUPTK. 5448744645130063	Ketua Penguji	
2. <u>Prof. Dr. Lis Sintha, S.E., M.M</u> NUPTK. 5255742643230063	Anggota Penguji I	
3. <u>Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M</u> NUPTK. 2934745646230102	Anggota Penguji II	

Jakarta, 30 Juni 2025



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA FAKULTAS VOKASI

PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR

TA ini diajukan oleh:

Nama : Serfina Gamul

NIM : 2140740008

Program Studi : Analisis Keuangan

Fakultas : Vokasi

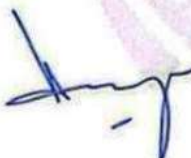
Judul TA : **“PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)”**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Ekonomi (S.Tr.E) pada Program Studi Analisis Keuangan Program Sarjana Terapan Fakultas Vokasi, disetujui pada Hari Senin Tanggal 30 Juni 2025.

Dosen Pembimbing I

Menyetujui,
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi


Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M
NUPTK. 2934745646230102


Dr. Ir. Edison Siregar, M.M
NUPTK. 9355742643130063


Fery Tobing, S.E., M.M
NUPTK. 5448744645130063

Mengetahui,
Dekan Fakultas Vokasi




Assoc. Prof. Dr. Maksimus Bisa, S.K.M., SSi.Ft., M.Fis
NUPTK. 5761749650130102



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Serfina Gamul
NIM : 2140740008
Fakultas : Vokasi
Program Studi : Analisis Keuangan
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : "PENGARUH PENERAPAN PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (UKI)"

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 30 Juni 2025

Yang menyatakan



Serfina Gamul

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Terapan Ekonomi (S.Tr.E)** pada **Program Studi Analisis Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia**. Penyusunan skripsi ini merupakan proses panjang yang penuh tantangan, baik secara akademik maupun non-akademik. Dalam perjalanannya, penulis menghadapi berbagai hambatan, namun dengan kerja keras, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, karya ilmiah ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan. Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata baik dalam dunia akademik maupun praktik industri perbankan. Dengan penuh kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

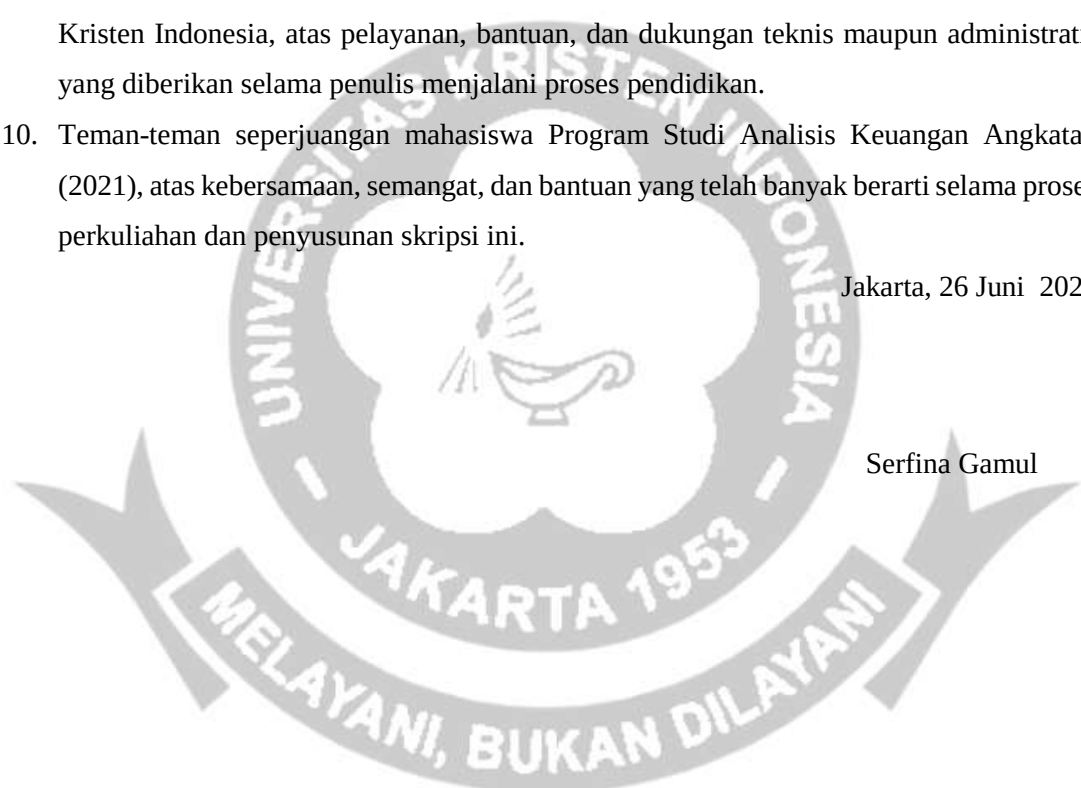
1. Orang Tua Tercinta: Bapak Nikolaus Tasar dan Ibu Yustina Jenina, yang telah menjadi sumber kekuatan, doa, dan semangat terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan moril, materiil, serta pengorbanan yang tiada henti yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis hingga sampai pada tahap ini. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan cinta yang mendalam kepada saudari dan saudara tercinta: Rosula, Krisantus, dan Maksimilianus, yang selalu hadir memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam berbagai bentuk. Kehadiran dan perhatian kalian telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., MBA. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Maksimus Bisa., S.K.M., SSt.Ft., M.Fis. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing, S.E., M.M. selaku Program Studi Analisis Keuangan sekaligus dosen akademik, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta bimbingan akademik selama masa studi penulis. Peran beliau sangat penting dalam membentuk pemahaman penulis terhadap jalur studi yang ditempuh, serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan proses pendidikan hingga tugas akhir ini.
5. Ibu Riwandari Juniasti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama, yang telah membimbing penulis dalam penyusunan materi skripsi dengan penuh kesabaran, ketelitian, dan perhatian. Terima kasih atas arahan, masukan, dan motivasi yang Ibu

berikan, yang sangat membantu penulis dalam memahami materi, menyusun penelitian secara sistematis, dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

6. Bapak Dr. Ir. Edision Siregar, M.M. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan bimbingan teknis, arahan, serta motivasi yang beliau berikan kepada penulis.
7. Ibu Prof. Dr. Lis Sintha, S.E., M.M. yang telah memberikan masukan, kritik, serta saran yang sangat berarti dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak/Ibu dosen Program Studi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama masa studi.
9. Seluruh staf Program Studi Analisis Keuangan beserta Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, atas pelayanan, bantuan, dan dukungan teknis maupun administratif yang diberikan selama penulis menjalani proses pendidikan.
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Program Studi Analisis Keuangan Angkatan (2021), atas kebersamaan, semangat, dan bantuan yang telah banyak berarti selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 26 Juni 2025

Serfina Gamul



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING MATERI DAN TEKNIS TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PENGESAHAN KARYA TUGAS AKHIR.....	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1. <i>Stakeholder Theory</i> (Teori Pemangku Kepentingan).....	7
2.1.2. <i>Teori Expectancy Disconfirmation</i> (Kepuasan Konsumen).....	7
2.1.3. <i>Trust Theory</i> (Teori Kepercayaan).....	8
2.1.4. <i>Agency Theory</i> (Teori Keangenan)	9
2.2 <i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	10
2.2.1. Definisi <i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	10
2.2.2. Prinsip <i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	11
2.2.3. Penerapan <i>Good Corporate Governance (GCG)</i> di Sektor Perbankan.....	13
2.2.4. Indikator Penerapan <i>Good Corporate Governance (GCG)</i>	14
2.3 Kepuasan Nasabah	15
2.3.1. Definisi Kepuasan Nasabah	15
2.3.2. Indikator Kepuasan Nasabah	16
2.3.3. <i>Price Satisfaction Model</i> (Model Kepuasan Harga)	17
2.3.4. <i>Perceived Price Fairness Theory</i> (Teori Persepsi Harga Keadilan)	17
2.3.5. Pelindungan Konsumen dan masyarakat dalam sektor Jasa Keuangan	18

2.4	Penelitian Terdahulu	18
2.5	Kerangka Penelitian	21
2.6	Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2	Lokasi dan Tempat Penelitian	23
3.3	Subjek Penelitian.....	23
3.3.1.	Populasi.....	23
3.3.2.	Sampel.....	24
3.4	Jenis dan Sumber Data	25
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	25
3.5.1	Pengertian Variabel Penelitian.....	25
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7	Pengelolaan data Hipotesis	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1	Uji Validitas	30
3.8.2	Uji Reliabilitas	30
3.8.3	Analisis Penelitian.....	31
3.8.4	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.10	Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia (Persero Tbk).....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Bank BNI	35
4.1.2	Visi Misi Bank BNI	35
4.1.3	Tata Kelola Bank BNI.....	36
4.2	Karakteristik Responden	37
4.3	Statistik Deskriptif	39
4.4	Teknik Analisis Data.....	40
4.4.1	Uji Validitas	40
4.4.2	Uji Reliabilitas	41
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.6	Pengujian Hipotesis.....	45
4.7	Pembahasan.....	48

BAB V KESIMPULAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Kategori Pemeringkatan CGPI.....	3
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert	30
Tabel 4. 1	Pilar Keberlanjutan Bank BNI.....	36
Tabel 4. 2	Identifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 3	Identifikasi Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.....	38
Tabel 4. 4	Identifikasi Responden Berdasarkan Produk Bank BNI yang digunakan	38
Tabel 4. 5	Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4. 6	Uji Validitas	40
Tabel 4. 7	Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 8	Uji Normalitas	42
Tabel 4. 9	Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4. 10	Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4. 11	Model Regresi.....	44
Tabel 4. 12	Uji Simultan.....	45
Tabel 4. 13	Koefisien Determinasi	46
Tabel 4. 14	Uji t	47



DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1	Score CGPI Bank BNI	2
Gambar 2.1	Kerangka penelitian.....	21
Gambar 4.1	Histogram Uji Normalitas	42
Gambar 4.2	P-Plots Uji Normalitas	43



DAFTAR SINGKATAN

BNI	= Bank Negara Indonesia
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
CGPI	= <i>Corporate Governance Perception Index</i>
GCG	= <i>Good Corporate Governance</i>
GCGPI	= <i>Good Corporate Governance Perception Index</i>
IICG	= <i>Indonesian Institute For Corporate Governance</i>
KNKG	= Komite Nasional Kebijakan Governance
POJK	= Peraturan Otoritas Jasa Keuangan
SEOJK	= Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan
SSPS	= Statistical Product and Service Solution
TARIF	= <i>Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness</i>
UKI	= Universitas Kristen Indonesia
UU P2SK	= Undang-Undang tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan



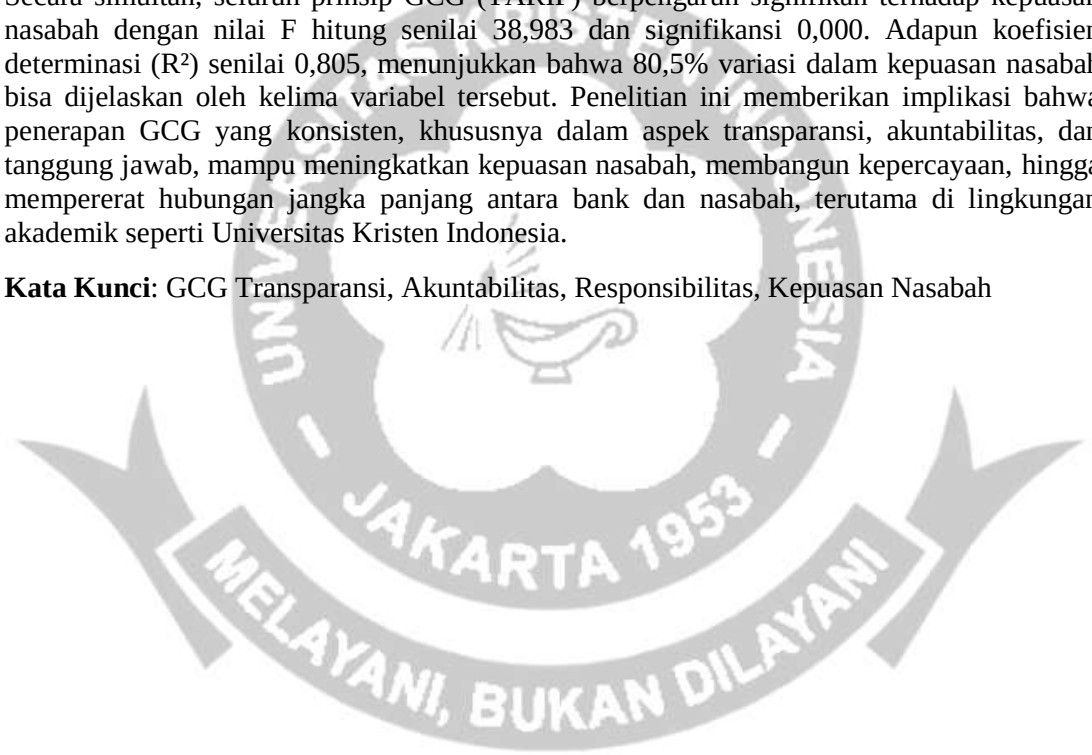
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Responden Penelitian	59
Lampiran 2	Tabel Jawaban Responden	63
Lampiran 3	Hasil Output SSPS Uji Validitas Variabel Transparansi (X1)	65
Lampiran 4	Hasil Output SSPS Uji Validitas Variabel Akuntabilitas (X2)	66
Lampiran 5	Hasil Output SSPS Uji Validitas Variabel Responbilitas (X3)	66
Lampiran 6	Hasil Output SSPS Uji Validitas Variabel Independensi (X4)	67
Lampiran 7	Hasil Output SSPS Uji Validitas Variabel Kewajaran dan Kesetaraan. (X5).....	67
Lampiran 8	Hasil Output SSPS Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	68
Lampiran 9	Uji Hasil Output SSPS Uji Reability Transparansi (X1)	68
Lampiran 10	Hasil Output SSPS Uji Reability Akuntabilitas (X2).....	68
Lampiran 11	Hasil Output SSPS Uji Reability Responsibilitas (X3).....	68
Lampiran 12	Hasil Output SSPS Uji Reability Independensi (X4)	69
Lampiran 13	Hasil Output SSPS Uji Reability Kewajaran (X5).....	69
Lampiran 14	Hasil Output SSPS Uji Reability Kepuasan Nasabah (Y).....	69
Lampiran 15	Hasil Output SSPS Uji Normalitas.....	69
Lampiran 16	Hasil Output SSPS Uji Multikoloneritas.....	71
Lampiran 17	Hasil Output SSPS Uji Heteroskedasitas	71
Lampiran 18	Hasil Output SSPS Uji Analisis Linear Berganda.....	71
Lampiran 19	Uji Hasil Output SSPS Signifkasi Simultan (Uji Statistik F).....	72
Lampiran 20	Hasil Output SSPS Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	72
Lampiran 21	Hasil Output SSPS Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, serta kewajaran dan kesetaraan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Kas Universitas Kristen Indonesia (UKI). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya implementasi prinsip GCG dalam sektor perbankan guna membangun kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, serta teknik analisis regresi linear berganda. Data primer dikumpulkan melalui sebaran kuesioner terhadap 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank BNI Kantor Kas UKI. Uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel independensi serta kewajaran dan kesetaraan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Secara simultan, seluruh prinsip GCG (TARIF) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F hitung senilai 38,983 dan signifikansi 0,000. Adapun koefisien determinasi (R^2) senilai 0,805, menunjukkan bahwa 80,5% variasi dalam kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh kelima variabel tersebut. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa penerapan GCG yang konsisten, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab, mampu meningkatkan kepuasan nasabah, membangun kepercayaan, hingga mempererat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, terutama di lingkungan akademik seperti Universitas Kristen Indonesia.

Kata Kunci: GCG Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the implementation of Good Corporate Governance (GCG) principles which include transparency, accountability, responsibility, independence, as well as fairness and equality on customer satisfaction at Bank BNI Cash Office of the Indonesian Christian University (UKI). The background of this study is based on the importance of implementing GCG principles in the banking sector in order to build trust and improve the quality of service to customers. This study uses a quantitative method with an associative approach, as well as multiple linear regression analysis techniques. Primary data were collected through distributing questionnaires to 100 respondents who were active customers of Bank BNI UKI Cash Office. Validity, reliability, classical assumption test, t-test, F-test, and coefficient of determination were conducted using SPSS software. The results showed that partially, the variables of transparency, accountability, and responsibility had a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, the variables of independence, fairness, and equality had a positive but insignificant effect. Simultaneously, all GCG principles (TARIF) had a significant effect on customer satisfaction with a calculated F value of 38.983 and a significance of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.805 indicated that 80.5% of the variation in customer satisfaction could be explained by these five variables. This study implies that consistent implementation of GCG, especially in the aspects of transparency, accountability, and responsibility, can increase customer satisfaction, build trust, and strengthen long-term relationships between banks and customers, especially in academic environments such as the Indonesian Christian University.

Keywords: Accountability, Customer Satisfaction, Good Corporate Governance, Responsibility, Transparency.