

**PERAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP
KEPERCAYAAN (*TRUST*) NASABAH
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

Desy Mayasari

11410142



FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2015

**PERAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP
KEPERCAYAAN (*TRUST*) NASABAH
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Dekan Fakultas Psikologi UIN MALIKI Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)

Oleh :

DESY MAYASARI

11410142

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2015

**PERAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP
KEPERCAYAAN (*TRUST*) NASABAH
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

Desy Mayasari

11410142

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing

Andik Rony Irawan, M.Si, Psi

NIP. 19731122 199903 1 003

Pada Tanggal 6 Februari 2015

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag

NIP. 19730710 200003 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**PERAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP
KEPERCAYAAN (*TRUST*) NASABAH
DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG**

SKRIPSI

Oleh :

Desy Mayasari

NIM: 11410142

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)
Pada Tanggal 27 Februari 2015

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. **Penguji Utama**
Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si
NIP.19761128 200212 2 001
2. **Ketua Penguji**
Tristiadi Ardi Ardani, M.Si
NIP.19720118 199903 1 002
3. **Sekretaris/Pembimbing**
Andik Rony Irawan, M.Si
NIP. 19731122 199903 1 003

Mengesahkan
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag

NIP. 19730710 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desy Mayasari

NIM : 11410142

Fakultas : Psikologi

Judul skripsi : Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah karya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi.

Malang, 25 Februari 2015

Yang Menyatakan

Desy Mayasari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ya Allah puji syukurku pada Mu yang telah memberiku orang-orang yang menyayangiku, mengasihiku, serta menerimaku dengan tulus dan doa. Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada orang tua (Syamsudin dan Siti Rohmah)

Terima kasih atas doa di setiap sujud. Untuk semua pelajaran hidup yang sangat berharga. Untuk kasih sayang serta perhatian yang ikhlas. Dan untuk semua hal tak tidak sanggup aku balas.

2. Kedua kakaku (Chuzafah Septiani dan Andik Bambang Irawan) serta keponakanku (Muhammad anza Mirza Atallah)

Yang tak henti-henti memberikan doa dan motivasi untuk masa depanku dan keberhasilanku.

3. Teman dekatku (Uyun, Indah, Lia, Gilang, Fitri, Angga, Lala, Hilda, Ika) dan teman-teman Psikologi 2011

Tanpa kalian aku tidak akan paham arti kebersamaan, persahabatan, dan ketulusan dalam sebuah pertemanan. Terima kasih telah memberikan warna dalam persahabatan kita.

4. Teman kosku “Kodema” (Menyuk, Fitri, Nikita, Qunita, dan lainnya yang aku sayangi)

Terima kasih telah membuat keceriaan di dalam hariku, dan membuatku semakin semangat dalam mengerjakan skripsi, serta memberikan bantuan tanpa pamrih

MOTTO

“Hasil tidak akan pernah berkhianat kepada prosesnya, hasil yang indah berawal dari perjuangan yang keras bahkan air mata, terus berusaha sebaik mungkin jadikan kegagalan sebagai energi baru mencapai angan, dan tetap percaya dengan kekuatan doa”

KATA PENGANTAR

Sebuah kesyukuran atas segala nikmat kehadiran Allah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang yang telah memberikan petunjuk, bimbingan serta hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan arti sebuah kehidupan melalui pesan moral, sehingga menjadi hasil yang manis seperti yang kita rasakan sampai hari ini.

Penulis skripsi ini sebagai prasyarat akademis untuk menggapai gelar kesarjanaan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Tentunya skripsi ini masih penuh dengan kekurangan dan keterbatasan , tetapi bagaimanapun kritikan membangun dan saran adalah suatu pelengkap pada skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mudjia Raharjo, selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H, Lutfi Mustafa M. Ag, selaku Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Andik Rony Irawan, M.Si, Psi selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan, serta bimbingan dalam proses penelitian ini.
4. Bapak/Ibu dosen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mentransfer ilmunya dengan tulus dan ikhlas, khususnya Bapak/Ibu Dosen Psikologi.
5. Tak lupa untuk keluargaku tercinta, Bapak dan Ibu serta kakak-kakakku di Blitar terima kasih atas doa, perhatian, pengertian, dan dukungannya.

6. Teman-teman psikologi angkatan 2011, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, serta saling membantu, mengingatkan, dan menyemangati dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman-teman kostku tercinta, yang selalu menjaga memberikan semangat serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Teman-temanku bidikmisi yang memberikan inspirasi spirit perjuangan dalam proses belajar.
9. Seluruh pihak yang ikut andil dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dan semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Malang, 5 Februari 2015

Penulis

Desy Mayasari

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Surat Pernyataan	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abtrak	xiv
Abstract.....	xv
مستخلص البحث.....	xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>)	
1. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>).....	12
2. Konsep Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>).....	16
3. Dimensi pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>)	18
4. Proses dan tahapan Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>)	19
5. Pentingnya Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>).....	20
6. Perbedaan antara Pelayanan Barang dan Jasa	22
7. Prinsip-prinsip Manajemen Pelayanan dan Titik Perhatiannya	24
8. Upaya Penyediaan Pelayanan Prima	26
9. Tujuan Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>)	27
10. Kajian Islam tentang Pelayanan Prima (<i>Service excellence</i>)	28
B. Kepercayaan (<i>Trust</i>) Nasabah	
1. Pengertian Kepercayaan (<i>Trust</i>) Nasabah	32
2. Faktor Terbentuknya Kepercayaan (<i>Trust</i>)	33

3. Dimensi Kepercayaan	35
4. Dinamika Kepercayaan (<i>Trust</i>)	36
5. Kepercayaan (<i>Trust</i>) Nasabah	40
6. Kajian Islam Tentang Kepercayaan (<i>Trust</i>) Nasabah	43
C. Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah	46
D. Hipotesis.....	50
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	51
B. Identifikasi variabel.....	52
C. Definisi Operasional.....	53
D. Populasi Dan Sampel	54
E. Intrumen Penelitian	55
F. Prosedur Penelitian.....	57
G. Validitas dan Reliabilitas	58
H. Analisis Data	61
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Pelaksanaan dan Deskripsi Penelitian	69
C. Hasil Uji Penelitian	72
1. Uji Reliabilitas.....	72
2. Uji Validitas	73
3. Uji Prasyarat Analisis.....	74
4. Uji Hipotesis.....	76
D. Pembahasan.....	77
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakter Barang dan Jasa.....
Tabel 2.2 Prinsip dan Titik Perhatian Pelayanan
Tabel 3.1 Sebaran Item Pada Skala Pelayanan Prima.....
Tabel 3.2 Sebaran Item Pada Skala Kepercayaan Nasabah
Tabel 3.3 Kriteria Jenjang
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Pelayanan Prima dan Kepercayaan Nasabah
Tabel 4.2 Kategori Skor Subjek
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.4 Sebaran Item Pada Skala Pelayanan Prima.....
Tabel 4.5 Sebaran Item Pada Skala Kepercayaan Nasabah
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas.....
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Uji Hipotesis

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Skala Pelayanan Prima
- Lampiran 2 : Skala Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 3 : Data Kasar Hasil Penelitian Skala Pelayanan Prima
- Lampiran 4 : Data Kasar Hasil Penelitian Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 5 : Kategori Pelayanan Prima
- Lampiran 6 : Kategori Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 7 : Output Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Prima
- Lampiran 8 : Output Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 9 : Output Normalitas Pelayanan Prima dan Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 10 : Output Regresi Linier Pelayanan Prima & Kepercayaan Nasabah
- Lampiran 11 : Data Penghargaan dan Peningkatan Nasabah BSM
- Lampiran 12 : Data Penurunan *Market share* BSM Terhadap DPK
- Lampiran 13 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 14 : Bukti Konsultasi Skripsi
- Lampiran 15 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Mayasari, Desy. (2015). *Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Skripsi, Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.*

Pembimbing : Andik Rony Irawan, M.Si, Psi.

Kata Kunci : *Service Excellence, Trust Nasabah*

Nasabah adalah target utama yang penting dalam perusahaan perbankan. Memiliki kepercayaan dari nasabah yang tinggi merupakan harapan yang sangat diinginkan bagi perusahaan karena dengan adanya kepercayaan nasabah tersebut. Kepercayaan yang ada pada pelanggan tidak tumbuh secara langsung namun dipengaruhi oleh kepuasan yang berujung pada kepercayaan. Maka dari itu, pelayanan prima adalah faktor penyebab kepuasan, apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan maka akan timbul kepercayaan nasabah.

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepercayaan nasabah adalah produk yang dihasilkan diantara kedua pelaku yaitu antara nasabah dan perusahaan dalam suatu pertukaran dengan lebih memperdulikan biaya dan manfaat dari perilaku, kemudian nasabah berharap kepada perusahaan untuk bisa menjaga tanggung jawab yang diberikan, yang mengakibatkan nasabah bersedia untuk bergantung pada perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran antara variabel terikat yaitu kepercayaan nasabah dengan variabel bebas yaitu pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 111 nasabah. Metode pengumpulan data menggunakan skala pelayanan prima dan kepercayaan nasabah, yang masing-masing terdiri dari 20 item. Teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier sederhana.

Berdasarkan analisa penelitian didapatkan hasil sebagai berikut, pada variabel variabel pelayanan prima sebesar 17,1% atau 19 sampel berpendapat bahwa pelayanan prima di perusahaan dalam kategori tinggi, sedangkan 58,6% atau 65 sampel mengatakan pelayanan prima dalam kategori sedang, dan 24,1% atau 27 sampel mengatakan dalam kategori rendah. Sedangkan pada variabel kepercayaan nasabah kategori yang paling banyak adalah sedang karena mendapatkan hasil 79,3% atau 88 nasabah. Kemudian sebesar 5,4% atau 6 nasabah dalam kategori rendah, dan 15,3% atau 17 nasabah dalam kategori tinggi.

Menurut hasil penelitian, kedua variabel diatas yaitu pelayanan prima dan kepercayaan nasabah menghasilkan bahwa terdapat peran positif ($r_{xy} = 0.755$; dengan $sig < 0.05$). artinya, Hubungan antara variabel pelayanan prima dan kepercayaan nasabah adalah positif signifikan dengan nilai $p < 0.000$ dan nilai signifikannya Sig. (2-tailed) adalah dibawah atau lebih kecil dari 0.05. sumbangan efektif atau daya prediksi pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah ditunjukkan dengan koefisiensi determinan $r^2 = 0.569$ yang berarti bahwa 56,9% kepercayaan nasabah ditentukan oleh pelayanan prima.

ABSTRACT

Mayasari, Desy. (2015). *Role of Excellent Service towards Customers' Trust in PT. Syariah Mandiri Bank, the Branch of Malang*. Theses. Faculty of Psychology. State Islamic University Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Supervisor : Rony Andik Irawan, M.Si, Psi.

Keywords : Service Excellence, Customer Trust

Customers are the main targets that are important in banking company. Having high trust of customers is highly desirable expectations for the company because of the presence of the customers' trust. The customers' belief does not grow directly or spontaneously, but influenced by the satisfaction that leads to trust. Therefore, excellent services are the causes of satisfaction. If the customer is satisfied with the services, customer trust will arise.

Excellent service is the company concerned towards the customers, to provide the best possible service to meet the expectations and needs of customers. Customers' trust is a product that is produced by two characters. They are between the customers and the company in an exchange with more considering to the costs and benefits of the behavior, then customers expect the company to be able to keep the responsibility given, which resulted in customers willing to rely on the company.

This study aims to determine the role of the dependent variable which is trust of customers with independent variable which is excellent service in PT. Syariah Mandiri Bank, the Branch of Malang. The numbers of respondents in this study were 111 customers. Method of data collection used is scale of excellent service and customers' trust, which for each consist of 20 items. Analysis technique used is a simple linear regression analysis.

Based on the analysis of the study, the researcher obtained the following results, the excellent service variable of 17.1% or 19 samples found excellent service in the company in the high category, while 58.6% or 65 samples said the service excellence in the medium category, and 24.1% or 27 samples said in a low category. While the variable, customers' trust, at most categories are medium for getting the 79.3% or 88 customers. Then about 5.4% or 6 customers are in the low category, and 15.3% or 17 customers are in the high category.

According to the research, the two variables above as excellent service and customer confidence resulted that there is a positive role ($r_{xy} = 0.755$; with $sig < 0.05$). Meaning, relationships between variables, excellent service and customers' trust are significantly positive with $p = 0.000$ and significance value $sig.$ (2-tailed) is below or smaller than 0.05. Effective contribution or predictive power excellent service to the customers' trust shown by the determinant coefficient $r^2 = 0.569$ which means that 56.9% of customers' trust is determined by excellent service.

مستخلص البحث

ديسي مايساري ، 2015. دور الخدمة الممتازة على ثقة زبون في شركة مصرف الشريعة مانديري بمكتب فرع مالانق. بحث علمي. كلية علم النفس بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانق.

المشرف : أنديك روني إيراوان الماجستير

الكلمة الأساسية : الخدمة الممتازة ، ثقة زبون

الزبون نوع من بعض الغايات في مجال شركة المصرفية. والثقة العالية لدى الزبون من المرجوات أرائها الشركة. والثقة لدى الزبون لا يظهر سهلا مباشرا بل شيء يظهر من شعور راض مقنع اللذان يتجهان إلى الغاية المنشودة. إذا، كانت الخدمة الممتازة من بعض العوامل المهمة التي تظهر وتؤثر رضا الزبون وثقته.

الخدمة الممتازة من رعاية الشركة على الزبونيين بإعطاء الخدمة الجيدة في اجتماع و تحقيق رجاء الحاجات الوبونيين. والثقة لدى الزبون من المنتجات التي حصلها من فاعل وهو الزبون وكذلك الشركة في عملية الرعاية والإهتمام بفضل المكافأة و النفع، حتى رجي الزبون على مسؤولية الشركة وهذا يسبب إلى اعتماد الزبون لدى الشركة.

يهدف هذا البحث لمعرفة دور معامل المقيدة وهي الثقة لدى الزبون بمعامل حرية وهي الخدمة الممتازة على ثقة زبون في شركة مصرف الشريعة مانديري بمكتب فرع مالانق. عدد المجيبات هنا 111 زبونا. وطريقة جمع البيانات باستخدام سلم الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون بعدد كل منهما 20 نوعا. ويحلل هذه البيانات بتحليل الإنحدار الخطي البسيط.

ونتيجة تحليل هذا البحث هي متغيرات الخدمة الممتازة قدر 17,1 % و 19 عينات رأو بأن الخدمة الممتازة في درجة عالية. و 58,6 % ب 65 عينات تروا بأن الخدمة الممتازة في درجة وسيطة. و 24,1 % ب 27 عينات تروا الخدمة الممتازة في درجة منخفضة. وأما تغييرات الثقة لدى الزبون على الأغلب هو في درجة متوسطة ب 79,3 % ب 88 زبونا. وعدد 5,4 % ب 6 زبونا في درجة منخفضة وعدد 15,3 % ب 17 زبونا في درجة عالية.

والنتيجة من هذا البحث بأن متغيرتين هما الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون تنتج دورا إيجابيا ($r_{xy} = 0.755$; dengan sig < 0.05) وهي بأن علاقة متغيرات الخدمة الممتازة والثقة لدى الزبون هي إيجابي هام ب $P = 0,000$ بنتيجة همه Sig. (2-tailed) وهو قليل ما أصغر من 0,05 %. ومساهمة فعالة أو القوة التنبؤية للخدمة الممتازة على الثقة لدى الزبون يعرف من $koefisiensi\ determinan\ r^2$ وهي 0,569 بمعنى 56,9 % الثقة لدى الزبون تعتمد على الخدمة الممتازة.