

## 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  $\text{sig} < 0.05$ ). artinya, Hubungan antara variabel pelayanan prima dan kepercayaan nasab 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.