

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)
DENGAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG
GENTENG BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh:
Falih Widarini
NIM : 09410038



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2013**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)
DENGAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG
GENTENG BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan kepada:

Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh :

FALIH WIDARINI

NIM: 09410038



JURUSAN PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

SEPTEMBER 2013

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN
LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG GENTENG
BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh :
Falih Widarini
09410038

Telah Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing

Retno Mangestuti, M.Si
NIP 197502202003122004

Tanggal 14 September 2013

Mengetahui
Dekan Fakultas Psikologi
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag
NIP. 1973071020000310002

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah s. a.w., seluruh keluarganya, para sahabatnya, dan siapa saja yang mengikutinya.

Dengan sepenuh hati karya ini aku persembahkan untuk Allah SWT. KarenYA, sehingga segala rintangan hidup yang datang, mengiringi langkah perjalanan perjuangan untuk masa depan dapat aku temui jalan keluar. Bagaimanapun tidak ada yang lebih baik dari kisah-kisah Allah yang diriwayatkan dalam kitab suci NYA.

Teruntuk wanita mulia, Ibundaku terkasih yang senantiasa mengiringi langkah setiap nafasku dengan do'a yang tiada henti, serta Bapak yang selalu memberikan motivasi dengan caranya sendiri, yang membuatku kuat dan terus berjuang untuk masa depan dalam menjalani kehidupan dengan banyak sekali cerita ini. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang Bunda dan Bapak. Terimalah Karya ini sebagai sembah baktiku..

Adikku tersayang Shofi Rismanandi yang senantiasa mengiringi langkahku dengan saling memberikan motivasi, ku persembahkan karya ini sebagai motivasimu untuk segera menyelesaikan studi, dan melanjutkan perjuangan demi masa depan.

Orang-orang bermakna yang memberikan banyak sekali cerita, pengalaman, dan pelajaran yang sangat berarti dalam hidupku.

Guru-guruku, terimakasih atas semua ilmu yang berharga ini.

Sahabat-sahabatku di Malang yang selalu memberikan motivasi dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini Tyas, Ranggih, Italia, dek Puput, Mbak Tri, dan semua penduduk 285 beserta ibuk Suwandi. Ika, Galih, Hendro, Sisil, Ayesha, dan yang lainnya yang tidak dapat aku sebutkan satu per satu, semoga ini menjadi awal kesuksesan kita.

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri

(QS. Ar Ra'd : 11)

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Maka, apabila kamu telah selesai (Dari suatu urusan), maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS. Al Insyirah (94) : 7)

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya (QS. Annisa 58)

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FALIH WIDARINI

NIM : 09410038

Fakultas : PSIKOLOGI

Judul Skripsi : HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG GENTENG BANYUWANGI

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

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

Malang. 13 September 2013

Peneliti

Falih Widarini

09410038

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Dzat yang telah melimpahkan segala nikmat, hidayah, dan karuniaNYA kepada manusia. Dialah yang meninggikan langit dengan tanpa penyanggah sedikitpun dan yang telah menghamparkan bumi dengan segala kenikmatan yang terkandung didalamnya. Shalawat dan salam semoga tetap terhaturkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat manusia. Beliaulah yang telah membimbing umat manusia dari kesesatan dan kegelapan ilmu menuju kepada kebenaran akidah dan keluasan ilmu, dan semoga tetap terhaturkan pula kepada keluarga beliau, sahabat beliau, dan orang-orang yang senantiasa istiqomah dalam melakukan amar ma'ruf nahi munkar di muka bumi ini hingga akhir zaman.

Sungguh suatu yang tidak ternilai bagi peneliti bahwa peneliti dapat menyelesaikan tugas ini, walaupun banyak halangan dan rintangan, namun dengan seizin Allah SWT tugas ini dapat diselesaikan walaupun masih ada kekurangan. Penyelesaian tugas ini bukanlah hasil kerja keras yang dilakukan oleh peneliti semata, tetapi karena ada bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti tidak lupa menyampaikan rasaterimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Diucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Raharja, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Mali Ibrahim Malang yang telah memberikan wadah belajar bagi keilmuan penulis
2. Bapak Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahi Malang yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun sehingga penelitian ini dapat terselesaikan
3. Ibu. Retno Mangestuti, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan banyak meluangkan waktu demi terselesaikannya Skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya, Bapak Arifin, S.pd Spd.i dan Bunda Dra. Lilik Wilujeng Rakanti yang telah memberikan segalanya, motivasi, dan bekal ilmu pendidikan dan kehidupan hingga saat ini, sehingga banyak sekali pelajaran berharga bagi peneliti.
5. Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi, Kepala Cabang, dan seluruh Karyawan dan nasabah yang senantiasa membantu memberikan data dan informasi untuk penelitian ini
6. Segenap dosen Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikasn masukan demi kesempurnaan skripsi ini
7. Seluruh staf karyawan UIN maulana Malik Ibrahim Malang yang senantiasa membant dalam menyelesaikan tugas ini
8. Teman-teman seperjuangan psikologi angkatan 2009, Ikafaze, Galih, Hendro, Sisil, Ayesha, Dita dwi, dan semua teman-teman lainnya yang tidak bisa saya

sebutkan satu per satu. Terimakasih atas semua kenangan indah yang memberikan banyak sekali pengalaman untuk belajar tentang kehidupan selama menjadi mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

9. Teman –teman kost 285 beserta ibuk kost, yang setia mendengar segala keluhan, dan senantiasa memberikan motivasi, kalian keluarga yang sangat berarti, yang selalu ada saat suka dan duka dan Semua orang yang bermakna dalam hidup ini, yang memberikan banyak sekali motivasi dari setiap cerita kehidupan sehingga banyak sekali hikmah kehidupan dari banyak sekali cerita dalam perjalanan penyelesaian tugas ini. Terimakasih atas segala bantuan baik dalam hal moril, materiil, ataupun spiritual

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Agar apabila ada beberapa kesalahan dalam penulisan tidak terulang dalam karya penulisan dikemudian hari.

Akhir kata, semoga apa yang penulis laporkan dapat bermanfaat bagi kita semua, bagi penulis pada khususnya, dan semua pihak terkait pada umumnya.

Malang, 13 September 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB 2. KAJIAN TEORI	
A. Pelayanan Prima (Service Excellence)	
1. Pengertian Pelayanan Prima	11
2. Konsep Pelayanan Prima	16
3. Pentingnya Pelayanan Prima	18
4. Proses dan Tahapan dalam Pelayanan Prima	20
5. Pelayanan Prima Dalam Perspektif Islam	22
B. Loyalitas Pelanggan	
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2. Karakteristik dan Tahapan-Tahapan Loyalitas	27
3. Loyalitas Dalam Perspektif Islam.....	31
C. Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) dengan loyalitas .	35
D. Hipotesis	37
BAB 3. METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	38
B. Identifikasi Variabel	39
C. Definisi Operasional	39
D. Populasi dan Sampel	40

E. Metode Pengambilan Data	41
1. Kuesioner / Angket	41
2. Wawancara	42
3. Observasi	42
F. Instrumen Penelitian	42
G. Validitas dan Reliabilitas	46
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	49
H. Teknik Analisis Data	51

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Tempat Penelitian	57
1. Sejarah Bank Mandiri	57
2. Visi dan Misi Bank Mandiri	58
3. Struktur Organisasi	59
B. Karakteristik Responden	64
C. Hasil Penelitian	66
1. Distribusi Frekuensi Variabel (X) Pelayanan Prima	66
2. Distribusi Frekuensi Variabel (Y) Loyalitas	67
D. Product Moment Correlation	68
E. Pembahasan	70

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
1. Bagi Perusahaan	78
2. Bagi Fakultas Psikologi	78
3. Bagi peneliti selanjutnya	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Bank Terbesar Berdasarkan Jumlah Nasabah.....	6
3.1 Blue Print Angket Pelayanan Prima	45
3.2 Blue Print Angket Loyalitas.....	46
3.3 Uji Reliabilitas Variabel	51
3.4 Kategorisasi Distribusi Norma	54
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.3 Kategori Variabel Pelayanan Prima.....	67
4.4 Kategori Variabel Loyalitas	68
4.5 Korelasi <i>Product Moment</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket Penelitian
2. Frekuensi Jawaban Responden
3. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Prima
4. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan
5. Data Angket
6. Uji Validitas dan Reliabilitas
7. Uji Validitas Variabel
8. Korelasi Product Moment
9. Surat izin Penelitian
10. Surat Bukti Penelitian
11. SuratBukti Konsultasi

ABSTRAK

Widarini, Falih. 2013. *Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
Pembimbing : Retno Mangstuti, M.Si

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Loyalitas

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal. Loyalitas pelanggan adalah sebuah komitmen pada setiap individu atau pelanggan untuk bertahan secara mendalam dan konsisten dalam melakukan pembelian barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan melakukan pembelian kembali, atau berlangganan kembali meskipun pengaruh situasi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah 1) untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan prima di Bank Mandiri Cabang Genteng, 2) untuk mengetahui bagaimana tingkat loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng, 3) untuk mengetahui hubungan pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. diambil sebanyak 240 sampel dari total populasi sebagai responden yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode kuesioner. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil tingkat pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh petugas kepada nasabah atau pelanggan setia Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi ini didapatkan bahwa pelayanan prima memiliki kategori tinggi sebanyak 127 responden atau 52,92%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 16 responden atau 6,67%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 97 responden atau 40,42%. loyalitas nasabah memiliki kategori tinggi sebanyak 133 responden atau 55,42%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 11 responden atau 4,58%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 96 responden atau 40,0%. Untuk menguji apakah dengan nilai korelasi antara variabel pelayanan prima (X) dengan loyalitas nasabah atau pelanggan (Y) sebesar 0,635, Hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan prima akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah atau pelanggan.

ABSTRACT

Widarini, Falih, 2013. *The Relationship Between Service Excellence and Customer Loyalty of Bank Mandiri of Genteng Branch of Banyuwangi*. Final Paper. Faculty of Psychology. State Islam University (UIN) of Maulana Malik Ibrahim Malang.

Advisor: Retno Mangstuti, M.Si

Keywords: Service Excellence, Loyalty

Service excellence is a care about customer by giving the best service to facilitate easiness of satisfaction fulfillment such that the customer will always be loyal. Customer loyalty, indeed, is a commitment of each individual or customer to survive in deep and consistent manners by buying goods or services offered by the company by offering re-purchase or re-customization regardless situational effect.

The objectives of this research are (1) to understand grade of service excellence in Bank Mandiri of Genteng Branch, (2) to acknowledge grade of customer loyalty in Bank Mandiri of Genteng Branch, and (3) to figure out the relationship between service excellence and customer loyalty in Bank Mandiri of Genteng Branch.

Research type is quantitative. There are 240 samples taken from population total. Respondents are selected through incidental sampling. Data are collected through questionnaire. Result of analysis indicates that *service excellence* is attempted to be given by the officer to regular customer or loyal customer of Bank Mandiri of Genteng Branch of Banyuwangi. For service excellence, there are 127 respondents or 52.92 % in high category, while 16 respondents or 6.67 % in moderate category, and 97 respondents or 55.42 % in low category. Related to customer loyalty, 133 respondents or 55.42 % are in high category, while 11 respondents or 4.58 % in moderate category and 96 respondents or 40.0 % in low category. The correlation rate between service excellence (X) and customer loyalty (Y) is 0.635. A positive relationship shows that higher service excellence will improve customer loyalty.