

**PENGARUH *SELF ESTEEM* KARYAWAN ALFAMART JEMBER  
TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA  
(*SERVICE EXCELLENCE*) KEPADA PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**AMALIYA FATMALA ROCHMAH**

**NIM : 09410040**



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

**2013**

**PENGARUH *SELF ESTEEM* KARYAWAN ALFAMART JEMBER  
TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA  
(*SERVICE EXCELLENCE*) KEPADA PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

**Oleh :**

**Amaliya Fatmala Rochmah**

**NIM : 09410040**

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

**2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *SELF ESTEEM* KARYAWAN ALFAMART JEMBER  
TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA  
(*SERVICE EXCELLENCE*) KEPADA PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Amaliya Fatmala Rochmah**

**NIM : 09410040**

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

**Dr. H. Ahmad Khudori Saleh, M.Ag**

**NIP. 196811242000031001**

Pada Tanggal 22 Maret 2013

Mengetahui

**Dekan Fakultas Psikologi**

**Prof. Dr. H. Mulyadi, M.Pd.I**

**NIP. 195507171982031005**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH *SELF ESTEEM* KARYAWAN ALFAMART JEMBER TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) KEPADA PELANGGAN

## SKRIPSI

Oleh:

**Amaliy Fatmala Rochmah**  
**09410040**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)

Tanggal 6 April 2013

Dengan Penguji:

1. Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M.Ag (\_\_\_\_\_) (Penguji Utama) NIP. 1973 0710 2000 031 002
2. Fathul Lubabin Nuqul, M.Si (\_\_\_\_\_) (Ketua/Penguji) NIP. 19776 0512 2003 121 002
3. Dr. H. Ahmad Khudori Saleh, M.Ag (\_\_\_\_\_) (Sekretaris/Penguji) NIP. 1968 1124 2000 031 001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Psikologi,

**Prof. Dr. H. Mulyadi, M. Pd. I**  
**NIP. 1955717 198203 1 005**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tanag di bawah ini:

Nama : Amaliya Fatmala Rochmah

NIM : 09410040

Alamat : Jl. Sugihwaras Mayangkawis, Balen – Bojonegoro

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang berjudul:

**“Pengaruh *Self Esteem* Karyawan Alfamart Terhadap Pemberian Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Kepada Pelanggan”.**

Adalah murni hasil karya penulis dan bukan duplikasi dari orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa intervensi dari pihak manapun.

Malang, 19 Maret 2013

Penulis,

Amaliya Fatmala .R

*"Motto"*

*Pesayanan Bukan Suatu Kepatuhan, Namun Dengan  
Memberikan Pesayanan Kita Telah Memberi Nilai Pada Diri  
Kita Sendiri Untuk Menjadi Manusia Yang Berguna.*

**Sebaik – baik manusia adalah yang bermanfaat bagi  
sesamanya.**

## PERSEMBAHAN

*“Bismillahirrohmanirrohim...”*

Puji syukur kepada ALLAH SWT, berkat segala limpahan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dengan bermacam-macam kerikil yang menghalanginya. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Rasulullah SAW yang telah membimbing umatnya pada jalan yang benar.

Dengan segala rasa hormat dan kepatuhan, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

Ayah dan ibu tercinta yang dengan setulus hati senantiasa memperjuangkan pendidikan untuk anak-anaknya, selalu bersujud dan memanjatkan do'a kepada Allah SWT untuk meminta dan mengharap kesuksesan bagi buah hatinya. Teruntuk kedua orang tuaku, saat ini hanya karya inilah yang dapat ananda persembahkan untuk kalian. Untuk kakak dan kakak ipar serta keponakanku tercinta terimalah persembahanku ini.

Next...

kepada semua guru-guruku yang telah membagikan ilmu dan mengajarkan aku segala hal belum aku ketahui sampai semua yang telah ku ketahui keluar dari kepalaku, salam hormatku kepada kalian semua. Juga kepada semua sivitas akademik Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, semua masukan yang telah kalian berikan akan selalu aku kenang dan aku pergunakan.

Untuk sahabat-sahabatku Ana, Ariej dan Vira terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan karya ini, untuk sahabatku Karina yang telah meluangkan waktunya untuk menemani menyelesaikan skripsi ini, dan kepada semua keluarga kecilku di Kertopamuji 64 B, Beib Feni, Cinta Alni, Mbag Kikuk, Siska Met, Neng Elly, Ophy, dan Cecep terimakasih atas pengertian dan perhatian yang telah kalian berikan selama ini, sehingga aku merasa menjadi orang yang paling berarti dan bermanfaat untuk kalian.

Semua saudara saudariku Psikologi angkatan 2009, khususnya kelas A terimakasih untuk kenangan selama empat tahun ini, meskipun ada beberapa yang nggak akrab tapi tetap matursuwun nggeh karena sadar ataupun tidak kalian memberikan banyak inspirasi dalam hidupku.

Finally...

Teruntuk masa depan cerah yang menantiku, aku datang dengan membawa segala kelebihan dan kekuranganku untuk berjuang menjadikan hariku lebih baik dan penuh dengan keberuntungan, serta lebih bermanfaat untuk orang lain.

Terimakasihiii, I LoVe U All. . . ☺

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan berkat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak, begitu juga dengan penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Namun, dengan semangat dan kesadaran akan rasa pengabdian kepada Agama, Nusa, dan Bangsa akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan sebaik mungkin. Disamping itu, proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari perhatian dan bantuan dari semua pihak, baik berupa dukungan moral maupun material. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan keredahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, terimakasih yang setulus-tulusnya atas do'a, bimbingan dan dukungan bapak ibu selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. Mulyadi, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibarhim Malang.
4. Bapak H. A. Khudori Sholeh M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Untung Manara, M.A., yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan analisis data hasil penelitian.
6. Zulfikar Ali Farizi S.Psi, selaku staff HRD Alfamart Jember yang telah membantu proses penyebaran angket penelitian.
7. Semua Karyawan Alfamart Jember, khususnya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, terimakasih atas kerjasamanya.

Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi sempurnanya tulisan ini. Akhirnya, semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amien.

Malang, 22 Maret 2013

Yang menyatakan,

**Amaliya Fatmala. R**



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	iii
<b>Surat Pernyataan</b> .....	iv
<b>Motto</b> .....	v
<b>Halaman Persembahan</b> .....	vi
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>Abstrak</b> .....	xiv
<b>Abstract</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
A. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	12
1. Pengertian Pelayanan Prima .....	12
2. Konsep Pelayanan Prima .....	13
3. Pentingnya Pelayanan Prima .....	15
4. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima .....	18

5. Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam .....	20
B. Kajian Tentang <i>Self Esteem</i> .....	23
1. Pengertian <i>Self Esteem</i> .....	23
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Self Esteem</i> .....	26
3. Aspek-aspek <i>Self Esteem</i> .....	29
4. Pembentukan <i>Self Esteem</i> .....	31
5. Ciri-ciri Orang yang Memiliki <i>Self Esteem</i> .....	32
6. <i>Self Esteem</i> dalam Perspektif Islam .....	34
C. Pengaruh <i>Self Esteem</i> terhadap Pelayanan Prima .....	36
D. Hipotesis .....	41

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	42
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	43
C. Definisi Operasional Variabel .....	43
D. Jenis dan Sumber Data .....	44
E. Populasi dan Sampel .....	45
F. Metode Pengumpulan Data .....	46
1. Kuisioner .....	46
2. Dokumen .....	50
G. Proses Penelitian .....	50
H. Validitas dan Reliabilitas .....	51
1. Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Try Out</i> .....	52
2. Validitas .....	55
3. Reliabilitas .....	58

I. Analisis Data .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Tempat Penelitian .....	63
1. Visi, Misi dan Budaya .....	67
2. Struktur Organisasi .....	68
B. Karakteristik Subyek Penelitian .....	70
C. Pelaksanaan Penelitian .....	71
D. Analisis Data Hasil Penelitian .....	74
E. Pembahasan .....	79
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print skala <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) .....	42
Tabel 3.2 Blue Print skala <i>Self Esteem</i> .....	43
Tabel 3.3 Blue Print <i>Service Excellence</i> Setelah <i>Try Out</i> .....	48
Tabel 3.4 Blue Print <i>Service Excellence</i> Setelah Penomoran Baru .....	48
Tabel 3.5 Blue Print <i>Self Esteem</i> Setelah <i>Try Out</i> .....	49
Tabel 3.6 Blue Print <i>Self Esteem</i> Setelah Penomoran Baru .....	49
Tabel 3.7 Hasil Uji <i>Service Excellence</i> .....	51
Tabel 3.8 Hasil Uji Skala <i>Self Esteem</i> .....	52
Tabel 3.9 Reliabilitas Skala <i>Service Excellence</i> .....	53
Tabel 3.10 Reliabilitas Skala <i>Self Esteem</i> .....	54
Tabel 3.11 Klasifikasi Norma Skor.....	56
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	64
Tabel 4.2 Uji Normalitas Sebaran Data <i>Self Esteem</i> Dan <i>Service Excellence</i> .....	68
Tabel 4.3 Uji Linieritas <i>Self Esteem</i> Dan <i>Service Excellence</i> .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel .....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	70
Tabel 4.6 Distribusi Tingkat <i>Self Esteem</i> Dan <i>Service Excellence</i> Subyek.....	72
Gambar 4.1 Gambar tingkat <i>self esteem</i> karyawan .....	75
Gambar 4.2 Gambar tingkat pelayanan prima karyawan.....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Skala Pelayanan Prima

Lampiran 2 : Validitas dan Reliabilitas Uji coba pelayanan prima

Lampiran 3 : Skala *Self esteem*

Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas Uji coba skala *self esteem*

Lampiran 5 : Skala pelayanan prima Penelitian

Lampiran 6 : Validitas dan Relibilitas hasil penelitian

Lampiran 7 : Skala *self esteem* penelitian

Lampiran 8 : Validitas dan Reliabilitas hasil penelitian

Lampiran 9 : Output hasil penelitian

Lampiran 10 : Kategorisasi variabel tiap subyek

Lampiran 11 : Bukti Konsultasi

## ABSTRACT

**Rochmah, Amaliya Fatmala. 2013.** *Influence Of Employee Self Esteem Of Alfamart with Giving Service Excellence To Customer.* Thesis. Faculty Of Psychology. Maulana Malik Ibrahim Of State Islamic University Of Malang.

**Advisor : Dr. H. Ahmad Khudori Sholeh M.Ag**

---

Keyword : *Self Esteem, Service Excellence.*

Excellent service is a good service with giving to the customer to get loyalty and customer satisfaction. Service quality give a positively contribution to the expansion business for the future. Knowing the important of service excellence, now organization business make a competition to get customer loyalty with service. Alfamart had given soft skill training of excellent service, but many employee give service far from the customer expectation. Excellent service begin by giving a good value of self. Self esteem it the importance element to get service excellence. So the organization have to clarify to the employee that giving service is not a subservience, but giving service is making self to come in useful person.

The research was conducted at Alfamart employee, which one is employee what giving a service or service unit in every counter of Alfamart. This research aim to (1) knowing the level of employee self esteem, (2) knowing how level of service excellence which giving employee to the customer, (3) to know the influence of self esteem of giving service excellence.

Research design using quantitative with descriptive and inferential analysis to explaining data and make a conclusion by sample. There are 90 subject of this research, which chosen by using stratified random sampling. In collecting data, this research used a questionnaire and document method. The questionnaire consist of self esteem scale and service excellence scale. Analysis of research data used simple regression analysis technique, using SPSS for windows version 16.0.

Results of research conducted, it is known that the level of employee self esteem is average with percentage of 71%. A service excellence present to the customer is good enough (average) with 60 %. By using regression analysis got the regression coefficient 3.692 with  $P = 0.000$ . value of  $P < 0.01$  it show that self esteem variable give a positive influence to the service excellence.

## ABSTRAK

**Rochmah, Amaliya Fatmala. 2013.** *Pengaruh Self esteem Karyawan Alfamart Terhadap Pemberian Pelayanan Prima (Service Excellence) Kepada Pelanggan.* Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

**Pembimbing : Dr. H. Ahmad Khudori Sholeh M.Ag**

---

Kata Kunci : *Self Esteem*, Pelayanan Prima (*Service Excellence*).

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan pemberi layanan kepada pelanggan dengan tujuan mendapatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kemajuan perusahaan kedepannya. Selain itu pelayanan yang baik dapat menjadi strategi bersaing dari sebuah organisasi atau perusahaan. Melihat akan pentingnya pelayanan bagi masa depan perusahaan, maka perusahaan berlomba-lomba untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan seperti yang telah dilakukan oleh Alfamart. Pelatihan *soft skill* rutin diadakan di Alfamart, akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan masih banyak yang kurang dari harapan. Pelayanan terbaik adalah berawal dari penilaian seseorang terhadap dirinya. Harga diri merupakan unsur mendasar dalam keberhasilan pelayanan. Sehingga perlu ditegaskan kepada pelanggan bahwa pelayanan bukan suatu kepatuhan, akan tetapi dengan memberi pelayanan berarti memberikan nilai pada diri sendiri untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama.

Penelitian ini dilakukan kepada karyawan Alfamart, khususnya karyawan yang bekerja sebagai pramuniaga yang ditempatkan diseluruh gerai-gerai Alfamart yang berada dibawah naungan kantor pusat cabang Jember. Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui tingkat *self esteem* karyawan, (2) mengetahui tingkat pelayanan prima yang diberikan karyawan kepada pelanggan, dan (3) untuk mengetahui pengaruh *self esteem* terhadap pemberian pelayanan prima.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan inferensial untuk memaparkan data dan membuat kesimpulan penelitian. Subyek penelitian berjumlah 90 karyawan, dipilih dengan menggunakan *stratified random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner, kuisioner terdiri dari dua skala yaitu skala *self esteem* dan pelayanan prima. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0 *for windows*.

Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat *self esteem* karyawan mayoritas berada pada tingkat sedang dengan prosentase sebesar 71%. Pemberian pelayanan prima yang diberikan rata-rata berada pada kategori sedang atau cukup baik dengan prosentase sebesar 60%. Hasil analisa diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 3.692 dengan  $p = 0.000$  dimana  $p < 0.01$ , hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan *self esteem* dengan pelayanan prima.