

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.