

**ANALISIS SIKAP DAN KETERAMPILAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BNI SYARIAH  
CABANG FATMAWATI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata I



U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A  
M E R C U B U A N A

Disusun oleh :

N a m a : Andriyanti  
N I M : 43111110160

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2014

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Andriyanti  
NIM : 43111110160  
Progrm Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisa Sikap dan Keterampilan Customer Service  
terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang  
Fatmawati

Tanggal lulus ujian : 6 Januari 2015

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



**Luna Haningsih, SE., ME**

**Ryani Dhyan Parashakti, SE.,MM**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Dekan Fakultas Ekonomi,  
Ketua Program Studi Manajemen S1



**Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA**

**Dr. Rina Astini, SE.,MM**

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andriyanti

NIM : 43111110160

Judul Skripsi : Analisis Sikap dan Keterampilan Customer Service terhadap  
Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang Fatmawati

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 6 Januari 2015



(Andriyanti)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisa Sikap dan Keterampilan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Cabang Fatmawati*”.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Luna Henaningsih, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
2. Seluruh dosen pengajar Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis
3. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Sumadi dan Ibu Suprihatin (alm) yang telah memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
4. Kakak-kakak penulis, yaitu Eko Riawati, Dodi Supriyadi dan Try Handayani yang selalu memberikan dukungan moril dan materil

5. Keponakan penulis, yaitu Siti Aqilah Firani, Hanif Chairul Annam dan Alfian Malik Akbar yang selalu memberikan keceriaan dalam hidup ini
6. Ibu Enny Hardjanto (alm) yang telah memberikan inspirasi, semangat dan kepercayaan kepada penulis untuk dapat melanjutkan pendidikan ke tingkat lebih tinggi lagi.
7. Sahabat-sahabat yang tidak pernah lekang oleh waktu, yaitu Finda, Muluk, Luna, Wina, Vivin, dan Lia. Kalian adalah pejuang sejati yang selalu memberikan semangat dan kepercayaan di dalam hidup penulis.
8. Teman-teman terbaik di Universitas Mercubuana, yaitu Mila, Erik, Laras, Pak Isto, Tri, Mirna dan Noey. Kebersamaan dengan kalian adalah salah satu momen terbaik dalam hidup penulis.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun agar dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

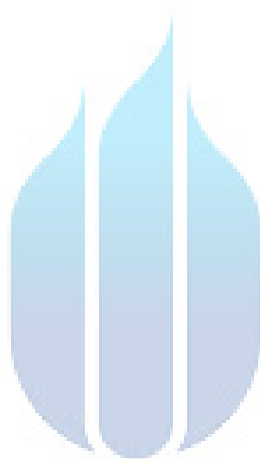
Jakarta, 6 Januari 2015

Penulis

Andriyanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
Bab II Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran	9
2.1 Pemasaran	9
2.2 Pelayanan	9
2.3 Pelayanan Prima	10
2.4 Kualitas Pelayanan	11



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.5	Kepuasan Pelanggan	16
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.5.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.6	Kerangka Pemikiran	22
2.7	Penelitian Terdahulu	22
<b>Bab III Metodologi Penelitian</b>		<b>24</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	24
3.2	Desain Penelitian	24
3.3	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	25
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Sampel	27
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	29
3.6.1	Uji Validitas	29
3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Metode Analisis Data	31
<b>Bab IV Hasil dan Pembahasan</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1	Sejarah Perusahaan	36

4.1.2	Visi dan Misi	37
4.1.3	Struktur Organisasi	38
4.2	Karakteristik Responden	39
4.3	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
4.3.1	Hasil Uji Validitas	42
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4	Metode Analisis Data	44
Bab V Kesimpulan dan Saran		54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		59
Kuisisioner		



## DAFTAR TABEL

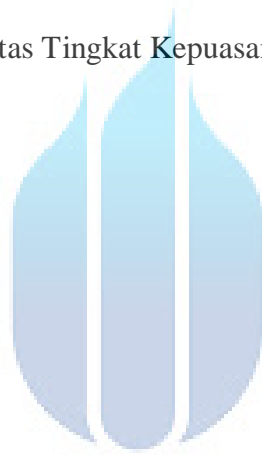
Tabel 3.1	Variabel Sikap dan Keterampilan	25
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Atribut Penelitian	27
Tabel 3.3	Pembagian Wilayah Tiap Selang Wilayah untuk Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	33
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.3	Penilaian Tingkat Kepentingan	45
Tabel 4.4	Penilaian Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.5	Penilaian Tingkat Kesesuaian	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bank Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima Tahun 2013 – 2014	4
Gambar 1.2	Bank Syariah Terbaik dalam Pelayanan Prima Tahun 2012 – 2013	4
Gambar 1.3	Performa Terbaik Customer Service Bank Syariah Tahun 2013 – 2014	5
Gambar 1.4	Performa Terbaik Customer Service Bank Syariah Tahun 2012 – 2013	6
Gambar 2.1	Kualitas Layanan Jasa Persepsi Pelanggan	13
Gambar 2.2	Model Gap Kualitas Layanan	15
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1	Diagram Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Fatmawati	39
Gambar 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	50

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 4 Uji Validitas Tingkat Kepuasan
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA