

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrohmanirrohim...

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala anugerah dan rahmatNya yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir sebagai salah satu dalam meraih gelar sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah: “Hubungan kemampuan kerja dengan pelayanan prima pada karyawan PT. Bank Internasional Indonesia cabang Medan”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan, maka sebagai upaya untuk menyempurnakannya adalah dengan mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya konstruktif dari berbagai pihak.

Rasa terima kasih yang dalam dan setulusnya, penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof DR. H. Abdul Munir. M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga pembimbing I yang telah memberikan kontribusi dan arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Salamia Sari Dewi S.Psi M.Psi selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan kontribusi pemikiran dan ide-ide yang membangun kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Zuhdi Budiman. S.Psi. M.Psi selaku Pembantu Dekan III dan petugas biro yang telah banyak membantu penulis dalam hal memberikan ide-ide yang konstruktif dan membantu dalam hal administrasi.

4. Bapak Bernand dan ibu Lani yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di PT Bank Internasional Indonesia cabang Medan.
5. Seluruh rekan-rekan karyawan PT. Bank Internasional Indonesia yang telah bersedia menjadi subjek penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada mentor-mentor saya yang telah banyak membantu saya dalam memberikan kontribusi pemikiran dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun materi sehingga studi terakhir ini dapat selesai.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan bidang Psikologi pada umumnya dan memberikan sumbangan dalam menambah bagi pembaca pada khususnya.

Medan, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. <i>Customer Service</i>	10
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	10
2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	11
3. Peranan <i>Customer Service</i>	13
B. Pelayanan Prima	18
1. Pengertian Pelayanan Prima	18

	2. Ciri-ciri Pelayanan Prima	22
	3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	24
	4. Aspek-aspek Pelayanan Prima	31
	C. Kemampuan Kerja	39
	1. Pengertian Kemampuan Kerja	39
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja	41
	3. Aspek-aspek Kemampuan Kerja	43
	D. Hubungan Antara Kemampuan Kerja dan Pelayanan Prima	45
	E. Kerangka Konseptual	47
	F. Hipotesis	47
BAB	III. METODE PENELITIAN	
	A. Tipe Penelitian	48
	B. Identifikasi Variabel Penelitian	48
	C. Definisi Operasional Variabel	48
	D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	49
	E. Metode Pengumpulan Data	51
	F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	51
	G. Metode Analisis Data	53
BAB	IV. PELAKSANAAN,, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian	55
	B. Uji Coba Alat Ukur/Pelaksanaan Penelitian	59
	C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	62

	D. Pembahasan	67
BAB	V. PENUTUP	
	A. Kesimpulan	71
	B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		74



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Pelayanan Prima Sebelum Uji Coba	58
2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kemampuan Kerja Sebelum Uji Coba	59
3. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Pelayanan Prima Setelah Uji Coba	61
4. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kemampuan Kerja Setelah Uji Coba	62
5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	63
6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	64
7. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	65
8. Statistik Induk	65
9. Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

- A. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kemampuan Kerja
- B. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Pelayanan Prima
- C. Analisis Uji Asumsi dan Uji Hipotesis
- D. Skala Kemampuan Kerja
- E. Skala Pelayanan Prima
- F. Surat Keterangan Bukti Penelitian

