

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirrabilalamin...* Puji dan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, saya selalu diberikan kemudahan, petunjuk dan juga selalu diberikan kesehatan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya yakin bahwa segala sesuatu yang saya alami selama menyelesaikan skripsi ini dapat dijadikan sebagai suatu proses pembelajaran yang tidak pernah terlupakan agar dapat bersikap lebih dewasa dan selalu bersyukur kepada-Nya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang-tua saya yang tercinta: Muhammad Rasyidi dan Syamsimah Syechlad. Terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan baik moril maupun materil, atas segenap perhatian yang kalian berikan serta doa yang tak putus-putusnya yang selalu dipanjatkan kepada Allah demi kesuksesan saya dalam menyelesaikan kuliah ini. Semoga Mama bahagia melihat saya dan diterima di sisi Allah SWT, serta Papa semoga selalu dilimpahkan kesehatan dan rezeki dari-Nya. Ini hanyalah bagian kecil dari bakti saya sebagai anak kepada Mama dan Papa. Semoga karya ini memiliki arti dan memberikan kebahagiaan.

Saya menyadari bahwa saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini hanya dengan mengandalkan kemampuan yang saya miliki. Untuk itu saya ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang banyak membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini, diantaranya kepada :

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.

2. Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A, selaku Rektor UMA.
3. Bapak Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi., M.Psi. selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Ibu Cut Metia, S. Psi., M.Psi selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dengan banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna sehingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen di Fakultas Psikologi UMA yang telah memberikan ilmu kepada saya selama ini.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi UMA yang telah banyak membantu saya dalam memperlancar urusan akademik yang dibutuhkan.
8. Kakakku Deliyana beserta Abangku Danial dan Dian Syahputra yang telah banyak memberikan semangat, kehangatan, dan canda tawa dalam keluarga kepada saya sejak awal hingga akhir penelitian ini. Dukungan dari kalian akan tetap mendorong saya untuk menjadi yang terbaik bagi kalian.
9. Bank Mandiri, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian saya. Terima kasih banyak atas pengalamannya.
10. Seluruh sahabat-sahabatku stambuk 2008, khususnya: Mustika Indah Harefa dan Nidya Friccilia. Terima kasih atas persahabatan dan kebaikan

hati kalian selama ini. Yang selalu saling mendukung setiap saat. Semoga persahabatan kita tetap bertahan.

11. My Rahmat Bin Darmi S.E yang memberikan dukungan dan semangatnya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih buat semuanya, baik suka ataupun duka yang selalu kamu berikan. Semoga semuanya dapat dipertahankan.

12. Semua teman-teman yang belum disebutkan namanya disini, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Segala sesuatu tidak pernah dari kekurangan dan kesalahan. Demikian pula halnya dengan skripsi ini, masih banyak sekali terdapat kelemahan-kelemahan di dalamnya. Oleh karena itu saya mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat yang berarti bagi setiap pembaca. Amin...

Medan, Maret 2012

Penulis

Ulfatun Hasanah



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Nasabah .....	9
1. Pengertian Nasabah .....	9
B. Kualitas .....	10
1. Pengertian Kualitas .....	10
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	11
C. Pelayanan .....	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Bentuk Pelayanan .....	14
3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	17
D. Kualitas Pelayanan .....	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2. Faktor Kualitas Pelayanan .....	20
3. Upaya yang Menumbuhkan Kualitas Pelayanan .....	26
4. Aspek Kualitas Pelayanan .....	27
E. Kerangka Konseptual .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
C. Subjek Penelitian .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel Penelitian .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	33
1. Validitas Alat Ukur .....	34
2. Reliabilitas Alat Ukur .....	36
E. Analisis Data .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Gambaran Subjek Penelitian .....	38
B. Pelaksanaan Penelitian .....	40
1. Persiapan Administrasi .....	40
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	40

3.	Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....	41
4.	Penyusunan Alat Ukur untuk Penelitian dengan Nomor Urut Baru .....	45
C.	Hasil Penelitian .....	47
D.	Pembahasan .....	53
BAB V PENUTUP	.....	57
A.	Kesimpulan 57 .....	57
B.	Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA	.....	60



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	41
Tabel 2 Skala Kualitas Pelayanan Sesudah Uji Coba.....	44
Tabel 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Skala Data Uji Coba.....	45
Tabel 4 Distribusi Item Skala Kualitas Pelayanan untuk Penelitian.....	46
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Skala Data Penelitian.....	47



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A

Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....

Lampiran B

Statistik Deskriptif.....

Lampiran C

Skala Kualitas Pelayanan.....

Surat Keterangan Bukti Penelitian.....

