

## Motto

**“truts yourself, your soul knows exactly what it is  
doing”**



## PERSEMBAHAN

Adapun skripsi yang saya tulis ini saya persembahkan untuk Alm. Ayahanda saya tercinta, yang saya ketahui walaupun ia sudah tiada namun dia tetap mengetahui semua perjuangan saya dalam meraih gelar sarjana. Dan untuk untuk Ibunda saya tercinta, yang telah mengajarkan saya agar tetap berjiwa besar dalam berjuang, yang telah mengasihi saya dengan segala kekuatan cintanya, saya sangat berterimakasih telah dilahirkan dari rahim seorang Ibu seperti mu, terimakasih ku Ibu, adapun yang kupersembahkan ini tak ada arti disbanding dengan perjuanganmu, aku sungguh mencintai mu, Ibu ku..

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah menyertai saya serta memberikan saya kesabaran, kemudahan dan kelancaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta kerja sama yang baik dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ali Yakub Matondang, M.A selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Kepada bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd. selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Kepada ibu Nurmaida Irwani Siregar, S.Psi, M.Psi. selaku wakil dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Kepada ibu Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi. Selaku pembimbing I saya yang telah banyak membantu saya dalam memberikan pemahaman – pemahaman yang sebelumnya tidak saya ketahui dan selalu sabar dalam memberikan bimbingan, serta rela menyisihkan waktunya untuk membantu saya dengan segala cara kemudahan lainnya yang tidak dapat saya jabarkan satu persatu yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi saya ini.
6. Kepada ibu Salamiah Sari Dewi, S.Psi. M.Psi selaku pembimbing II yang telah memberikan saya arahan dalam kebingungan – kebingungan yang saya hadapi ditengah penulisan skripsi saya ini, dan juga terimakasih atas kesabaran ibu dalam membimbing

saya, hingga saya mengganggu ibu sampai kerumah ibu, ini tentunya juga sangat membantu saya dalam penulisan skripsi saya ini.

7. Kepada bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku ketua sidang meja hijau dan kepala bagian saya, terima kasih pak, saat awal mulanya bapak membantu saya dalam memilih judul proposal saya yang hingga akhirnya dapat saya pertahankan sampai kepada sidang meja hijau, terimakasih juga atas kesediaan waktu dan saran-saran yang telah bapak berikan kepada peneliti.
8. Kepada ibu Rahma Fauzia, M.Psi selaku sekretaris sidang meja hijau saya, saya sangat berterimakasih atas kesediaan waktu dan sarannya yang ibu berikan kepada peneliti.
9. Kepada bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi. selaku dosen pembimbing akademik, saya sangat berterima kasih atas tidak bosan – bosannya bapak karena saya ganggu dan konsultasi dengan bapak, tak lupa juga untuk semua masukan bermanfaat yang telah bapak berikan kepada saya.
10. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang tidak dapat saya jabarkan satu persatu, saya mohon maaf, saya sangat berterima kasih atas ilmu yang telah bapak/ibu berikan kepada saya dan telah mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama peneliti mengikuti perkuliahan.
11. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area: Kak Vida, Kak Yanti, Kak Tatik, Bang Mimi, Kak lili, Bang Romi, Bang Koko, Kak Citra, Bang Agus, Bang Putra, Bang Wandu, yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi dan telah rela saya ganggu setiap harinya dari awal perkuliahan hingga dalam proses penyelesaian skripsi saya.
12. Teruntuk yang tak kalah penting dari yang sangat saya pentingkan, kedua orang tua ku Alm. H. Tengku Mohd Anasmit dan Nurhidayah, SKM. terimakasih Pa, Ma, ucapan terimakasih ini tidak dapat adek jabarkan untuk papa dan mama, terimakasih untuk

semua yang papa mama ajarkan ke adek, sekarang adek sudah dewasa dan sudah hampir menggunakan gelar sarjana, semoga ilmu yang adek dapatkan ini menjadi lading pahala untuk kalian, dan dapat membantu papa masuk kedalam Surga-Nya. Mama, ada pun ini semua adek persembahkan dan adek perjuangkan untuk Papa dan Mama, untuk membuat Papa dan Mama bangga, dan sedikit banyaknya terbayar jerih payah Papa dan Mama dalam membimbing adek dan membesarkan adek, terimakasih Ma, untuk perjuangan Mama berapa tahun belakangan ini telah menjadi sosok Ibu dan Ayah yang sangat sempurna dalam kehidupan adek, tetaplah menjadi Surga duniaku, Ma.

13. Untuk yang selalu saya kasihi, yang selalu memberikan saya motivasi dan memberikan saya arti hidup yang sebenarnya, abah dan kakak saya, Tengku Abdul Rasyid, Tengku Imansyah, Tengku Annasari, Tengku Fatmawati, Tengku Sufli, Tengku Fahrizad, Tengku Finaldi, Tengku Nuranasmita, Rifki Eka Sahputra, dan my lovely niece Yamina Athirah Rifqi.
14. Kepada Bapak Purnomo Adi Nugroho selaku Area Head Medan Balai Kota, saya sangat berterimakasih pak, untuk semua bantuan yang telah Bapak berikan kepada saya, ini sangat membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir saya pak, dan sesikitpun saya tidak dapat membalas kebaikan bapak, terimakasih juga kepada Pak Rio Oktaviano selaku SQO Medan Balai Kota dan Bang Suparman yang ikut berperan dalam membantu saya mengumpulkan data dari temen-temen *teller*, terimakasih juga kepada Pak Broven Gultom, Bu Yona Anastasia, Bu Nurhafizah, Bu Indri Lucy M Sitorus, Kak Saidatul Rahmi dan seluruh temen-temen cabang yang telah ikhlas atas waktu dalam bekerja saya yang beberapa kali saya sisihkan untuk kepentingan kuliah saya, dan ini juga untuk seluruh temen-temen *teller* yang telah bersedia mengisi angket yang saya berikan. Tak kalah penting untuk Pak Rizalsyah(ex Manager Team Building Axis), ibu Tetty (MM

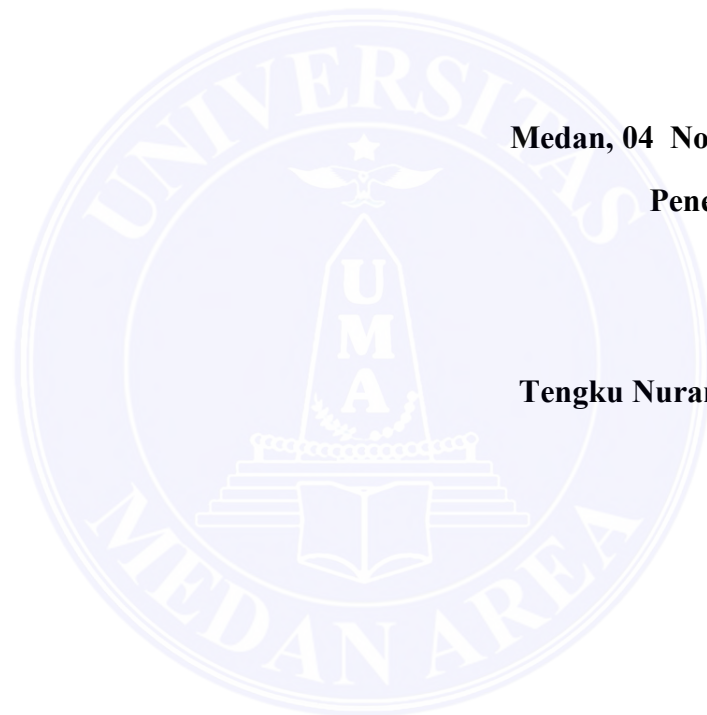
- H3I), Pak Cahyo Utomo (ex Manager IT Telkomsel Sumbagut), terimakasih atas kemudahan – kemudah yang telah kalian berikan ditempat saya bekerja pada waktu itu.
15. Teruntuk keluarga saya yang telah membantu saya, kak Devriani Syah Tanjung dan Suci Nuramadhani, terimakasih buat kegilaannya yang buat saya hampir gila, ini bukti bahwa kita bisa dan kita harus bisa, untuk bangun dari keterjatuhan kita. dan seluruh tante – tante dan om – om saya serta semua sepupu yang turut mendoakan saya, semoga apa – apa yang kalian do'a kan kepada saya juga kembali kepada kalian.
  16. Kepada sahabat kecilku dari mungil, Masitha yang selalu nemenin nana kekampus padahal urusan kampusnya belum selesai. Untuk PETRIK dan HARUN, nana bukan ninggalin kalian, nana tetep nungguin kalian tamat, tapi nana nunggunya didepan pagar kampus.
  17. Buat teman-teman se-Almamater stambuk 2012 yang juga tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
  18. Terima kasih juga buat abang dan kakak senior (alumni) di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area untuk masukan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam kata, isi maupun tata tulisannya. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan sumbangan pikiran untuk kelengkapan karya tulis selanjutnya. Akhir kata semoga Allah SWT selalu melimpahkan berkah dan hidayah-Nya serta membalas segala amal baik semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan kita semua khususnya bagi peneliti pribadi.

**Medan, 04 November 2016**

**Peneliti**

**Tengku Nuranasyah Syam**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan masalah.....	10
D. Batasan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Teller.....	13
1. Pengertian Teller.....	13
2. Fungs Teller.....	14
B. Bank.....	17
1. Pengertian Bank.....	17
2. Jenis – Jenis Bank.....	17
C. Kecerdasan Emosi.....	18
1. Pengertian Kecerdasan Emosi.....	18
2. Aspek – Aspek Kecerdasan Emosi.....	21
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi.....	25
4. Ciri – Ciri Kecerdasan Emosi.....	28



D.	Kualitas Pelayanan.....	30
	1. Pengertian Kualitas.....	30
	2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	33
	3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	36
	4. Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan.....	37
	5. Ciri – Ciri Kualitas Pelayanan.....	40
	6. Faktor Penghambat Pelayanan.....	40
E.	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kualitas Pelayanan Pada Teller Bank Mandiri Area Balai Kota Medan.....	41
F.	Kerangka Konsep.....	44
G.	Hipotesis.....	44
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Jenis dan Desain Penelitian.....	45
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	47
C.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	47
D.	Subjek Penelitian.....	48
E.	Metode Pengumpulan Data.....	49
F.	Validitas.....	51
G.	Analisis Data.....	52
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian.....	54
B.	Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	62
C.	Pembahasan.....	68
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Simpulan.....	70
B.	Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>74</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
A. Lampiran Validitas dan Reliabilitas.....	78
A – 1 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kecerdasan Emosi.....	79
A – 2 Uji Validitas Dan Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	82
B. Lampiran Uji Asumsi Normalitas Sebaran Data	
Skala Kecerdasan Emosi.....	85
C. Lampiran Uji Asumsi Normalitas Sebaran Data Skala Kualitas Pelayanan.....	90
D. Lampiran Hipotesis Kolerasi Product Moment .....	92
E. Lampiran Skala Ukur Penelitian .....	95
F. Lampiran Skala Ukur Penelitian.....	101
G. Lampiran Surat Izin Penelitian .....	122

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Distribusi Item Kecerdasan Emosi Sebelum Uji Coba.....	58
Tabel 2. Distribusi Item Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	60
Tabel 3. Distribusi Item Kecerdasan Emosi Setelah Uji Coba.....	61
Tabel 4. Distribusi Item Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba .....	62
Tabel 5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan .....	64
Tabel 6. Rangkuman Perhitungan Analisis Korelasi .....	65
Tabel 8. Hasil Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	68

