

DAFTAR PUSTAKA

- Afiff. Faisal. Prof. Dr. 1996. *Strategi dan Operasional Bank, Cetakan Pertama. Penerbit. : PT Eresco.*
- Almasdi. dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya* Yogyakarta.
- Arikunto. Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. Saifuddin. (2004). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Offset.
- Azwar. Saifuddin. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berry. L.L. Zeithaml. V.A. and Parasuraman. A. (2010). *“Quality counts in service too”*. Erlangga.
- Casmini. 2007. *Emotional Parenting*. Yogyakarta: Nuansa Aksara.
- Effendi. Onong. Uchjana. 2005. *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media wacana.
- Goleman. Daniel. 2001. *Emotional Inteligences : Kecerdasan Emosional.. Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Goleman. Daniel. 2002. *Kecerdasan Emosional*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Goleman. Daniel. 2004. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Terjemahan oleh T. Hermaya. 2004. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Goleman Daniel. 2006. *Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Bandung.
- Hamzah B. Uno. 2008. *Orentasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Edisi 1-8. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lupiyoadi. Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi. Pertama. Penerbit Salemba Empat. Depok.
- Nazir. Moch. (2003). *Metode Penelitian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Patton P.. 2002. *Ketrampilan Kepemimpinan*. Jakarta. Penerbit Mitra Media.
- Ratminto dkk. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Santrock. John W. (2005). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta. Penerbit Humanika.
- Schiffman. L.G dan Kanuk. Lesley L. 2010. *Consumer Behaviour 7 th. Edition. (Perilaku Konsumen)*. Jakarta: PT. Indeks Konsumen”. 2010. Jakarta: CV. Alfabeta.
- Segrest. S. L dkk. 2010. *The Effect Of Emotional Intelligence. Age. Work Experience and Academic Perfomance* terjemahan. Jakarta.
- Sinambela. L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori. Kebijakan. dan Implementasi)*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka. Utama. Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. (2003). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Amus. Jakarta.
- Supranto. J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tjiptono. Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Fokus Media. Bandung.
- Tunggal. Amin Widjaja. 1996. *Dasar-dasar Akuntansi Dana Pensiun*. Rineka. Cipta.
- Wijaya. Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan ke-1. Kembangan - Jakarta Barat : PT. Indeks
- Wira Putra. 2012. “ Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Struktur Audit, dan Role Stress Terhadap Kinerja Auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Bali. Universitas Udayana Bali. *Jurnal Dipublikasi*.
- Yamit. Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta.
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-dasar Public Relations*. Penerbit : LPPM UNISBA, Bandung.

Sumber Lain :

(<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>) (Diakses Tgl : 9-11-2015).

(<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/kas-dan-teller.html>) (Diakses Tgl : 9-11-2015).

(<http://girl-861012.blogspot.co.id/2014/01/pengaruh-dimensi-kualitas-jasa-teller.html>).
(Diakses Tgl : 9-11-2015).

Undang – Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan



LAMPIRAN





LAMPIRAN A
VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LAMPIRAN A-1
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
SKALA KECERDASAN EMOSI



Scale: KECERDASAN EMOSI**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.939	.942	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	180.2400	356.629	.444	.	.938
x1.2	180.1000	358.778	.441	.	.938
x1.3	180.2100	371.582	-.144	.	.942
x1.4	180.1900	357.994	.450	.	.938
x1.5	180.1100	357.836	.546	.	.937
x1.6	180.3400	344.186	.623	.	.936
x1.7	180.1300	358.983	.413	.	.938
x1.8	180.2500	346.694	.663	.	.936
x1.9	180.3800	347.935	.551	.	.937
x1.10	180.3800	347.086	.507	.	.937
x1.11	180.4600	349.423	.430	.	.938

x1.12	180.4600	352.837	.508	.937
x1.13	180.3600	345.122	.627	.936
x1.14	180.2600	352.942	.491	.937
x1.15	180.3300	351.173	.521	.937
x1.16	180.1700	348.991	.540	.937
x1.17	180.2400	346.043	.756	.936
x1.18	180.1800	348.775	.542	.937
x1.19	180.4300	350.611	.549	.937
x1.20	180.3600	353.223	.513	.937
x1.21	180.2400	346.043	.756	.936
x1.22	180.2300	353.209	.424	.938
x1.23	180.1700	355.577	.391	.938
x1.24	180.2900	351.925	.426	.938
x1.25	180.3000	346.253	.746	.936
x1.26	180.1300	369.367	-.084	.941
x1.27	180.3100	354.640	.356	.938
x1.28	180.2500	370.371	-.108	.942
x1.29	180.2500	356.755	.432	.938
x1.30	180.1300	357.629	.524	.937
x1.31	180.3500	343.765	.663	.936
x1.32	180.1600	357.530	.454	.938
x1.33	180.3500	347.280	.597	.936
x1.34	180.3800	347.935	.551	.937
x1.35	180.4100	348.810	.470	.938
x1.36	180.5000	347.242	.472	.938
x1.37	180.5000	351.747	.535	.937
x1.38	180.3500	345.301	.642	.936
x1.39	180.2700	351.674	.531	.937
x1.40	180.3300	351.173	.521	.937
x1.41	180.1400	351.899	.501	.937
x1.42	180.2600	345.447	.762	.935
x1.43	180.2000	349.333	.546	.937
x1.44	180.4000	351.737	.494	.937
x1.45	180.3400	354.166	.448	.938
x1.46	180.2300	346.442	.721	.936

LAMPIRAN A-2
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
SKALA KUALITAS PELAYANAN



Scale: KUALITAS PELAYANAN**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.869	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1.1	114.6700	182.466	.280	.	.867
y1.2	114.4700	188.353	.098	.	.870
y1.3	115.8300	172.506	.545	.	.860
y1.4	114.7400	178.093	.368	.	.865
y1.5	114.4200	184.145	.374	.	.865
y1.6	114.5300	181.484	.393	.	.864
y1.7	114.3900	188.786	.094	.	.869
y1.8	114.5000	175.404	.519	.	.861
y1.9	114.3700	185.791	.234	.	.867
y1.10	115.0400	173.938	.520	.	.860
y1.11	114.4600	185.968	.191	.	.868
y1.12	114.3900	185.594	.248	.	.867

y1.13	114.4100	184.749	.318	.	.866
y1.14	114.4500	184.533	.313	.	.866
y1.15	114.4100	178.749	.487	.	.862
y1.16	115.6100	178.422	.354	.	.865
y1.17	115.5500	170.573	.561	.	.859
y1.18	114.6400	179.950	.350	.	.865
y1.19	114.3600	185.889	.339	.	.866
y1.20	114.3700	184.458	.400	.	.865
y1.21	115.1300	174.902	.458	.	.862
y1.22	115.5900	168.386	.641	.	.856
y1.23	115.6100	171.109	.551	.	.859
y1.24	114.9400	176.421	.451	.	.862
y1.25	114.8700	179.468	.317	.	.866
y1.26	115.5700	171.904	.544	.	.860
y1.27	115.0400	175.372	.479	.	.862
y1.28	115.0600	175.451	.464	.	.862
y1.29	114.4100	184.608	.258	.	.867
y1.30	114.3600	186.516	.284	.	.866
y1.31	114.2800	185.456	.448	.	.865
y1.32	114.4100	185.234	.278	.	.866



LAMPIRAN B
UJI ANALISIS DATA

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kecerdasan Emosi
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	19.375	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	105.1147	130.6577	1.1848E2	6.35931	100
Std. Predicted Value	-2.102	1.915	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	1.234	2.884	1.685	.455	100
Adjusted Predicted Value	104.5436	131.0357	1.1846E2	6.38708	100
Residual	-2.60762E1	30.60656	.00000	12.27600	100
Std. Residual	-2.113	2.481	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.132	2.494	.001	1.004	100
Deleted Residual	-2.65351E1	30.94971	.02235	12.50893	100
Stud. Deleted Residual	-2.172	2.564	.003	1.012	100
Mahal. Distance	.000	4.417	.990	1.126	100
Cook's Distance	.000	.048	.009	.011	100
Centered Leverage Value	.000	.045	.010	.011	100

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

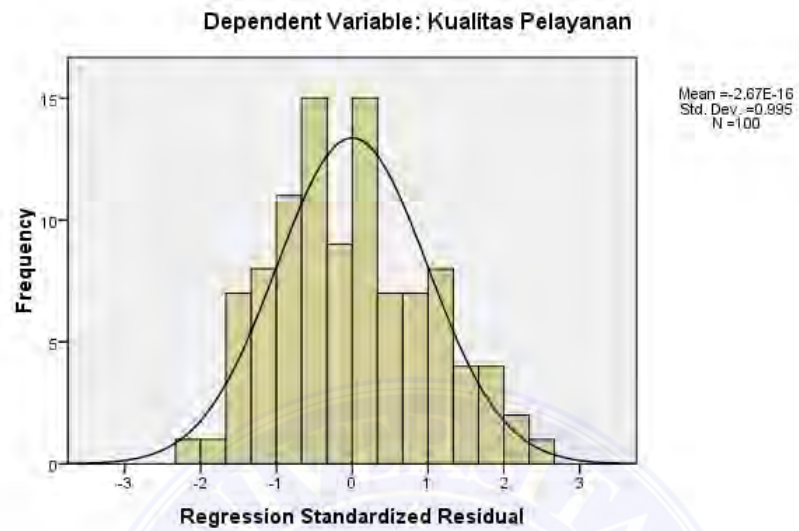
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	118.4800
	Std. Deviation	13.82538
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.719
Asymp. Sig. (2-tailed)		.680
a. Test distribution is Normal.		

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

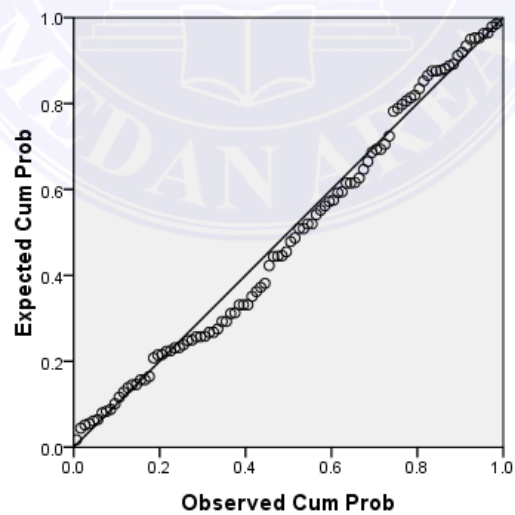
		Kecerdasan Emosi
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	184.2900
	Std. Deviation	19.17031
Most Extreme Differences	Absolute	.106
	Positive	.106
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		1.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.211
a. Test distribution is Normal.		

Histogram

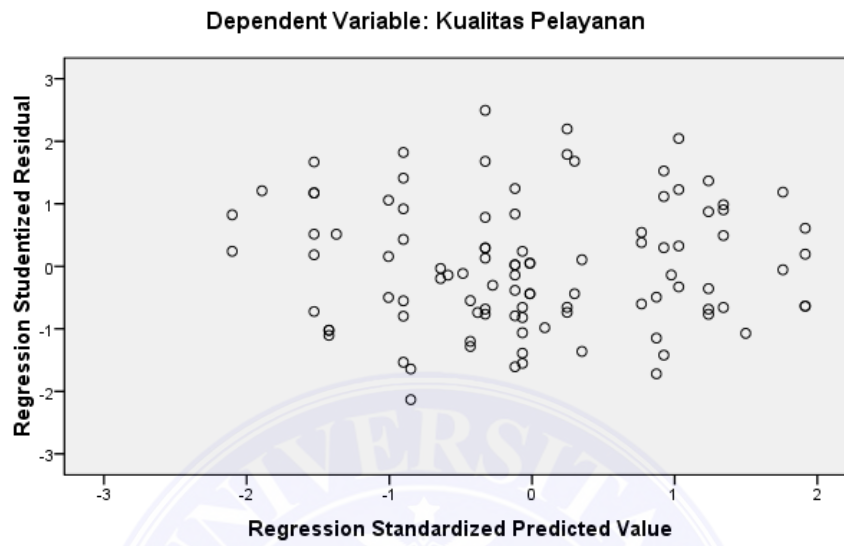


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Scatterplot



LAMPIRAN C
UJI LINIERITAS



ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4003.637	1	4003.637	26.299	.000 ^a
	Residual	14919.323	98	152.238		
	Total	18922.960	99			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	57.346	11.985		4.785	.000					
	Kecerdasan Emosi	.332	.065	.460	5.128	.000	.460	.460	.460	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

LAMPIRAN D
UJI HIPOTESIS
KOLERASI PRODUCT MOMENT



Uji Analisis Data Kolerasi *Product Moment*

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kecerdasan Emosi
Pearson Correlation	Kualitas Pelayanan	1.000	.460
	Kecerdasan Emosi	.460	1.000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Pelayanan	.	.000
	Kecerdasan Emosi	.000	.
N	Kualitas Pelayanan	100	100
	Kecerdasan Emosi	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Emosi ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Emosi ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson	
					R Square Change	F Change	df1	df2		Sig. F Change
1	.460 ^a	.212	.204	12.33848	.212	26.299	1	98	.000	1.324

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



LAMPIRAN E
SKALA UKUR PENELITIAN

A. Pengantar

Salam Kenal...

Saya adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Pada kesempatan ini, saya ingin meminta bantuan teman-teman untuk mengisi kuesioner yang telah saya susun. Pada bagian pengisian akan tersedia petunjuk pengisian, maka bacalah terlebih dahulu petunjuk pengisian sehingga jawaban yang anda berikan sesuai dengan apa yang diminta.

Jawaban yang anda berikan tidak bersifat benar atau salah, sehingga setiap individu dapat memilih jawaban yang berbeda.

Selain itu, anda diminta untuk mengisi identitas diri yang tertera dalam kuesioner ini. Semua data identitas dan jawaban yang teman-teman berikan hanya untuk kepentingan studi dan akan terjamin kerahasiannya.

Demikian atas bantuan dan partisipasi teman-teman, saya ucapkan terima kasih.

Medan, November 2016

Peneliti

Tengku Nuranasyah Syam

Inisial nama :
 Jenis kelamin :
 Umur :
 Cabang :

Berikut ini terdapat stimulus dengan dua pilihan jawaban sebagai respon. Tugas saudara adalah memberi tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan diri saudara.

Contoh :

NO	PERNYATAAN	PILIHANJAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Komunikasi dengan rekan kerja berjalan kurang baik		X		

Apabila pernyataan tersebut sangat sesuai dengan diri Anda silahkan memberi silang (X) pada kolom SS bila sesuai beri silang (X) dikolom S bila tidak sesuai beri silang (X) pada kolom TS dan bila sangat tidak sesuai dengan diri Anda silahkan beri tanda silang (X) pada kolom STS.

SELAMAT MENGERJAKAN

Skala Kecerdasan Emosi

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Komunikasi dengan rekan kerja berjalan kurang baik					
2	Kegagalan yang saya alami tidak membuat saya putus asa					
3	Saya merasa kurang berani untuk menghadapi hambatan					
4	Saya merasa pikiran saya mudah teralihkan bila saya sedang cemas					
5	Saya menghargai pendapat dari pegawai lainnya					
6	Saya marah jika melihat kesalahan yang dilakukan oleh rekan kerja					
7	Saya menjadi sulit melaksanakan pekerjaan ketika takut dalam mengambil keputusan					
8	Walaupun sedang marah, saya berusaha untuk tetap menguasai diri.					
9	Saya lebih menyukai bekerja seorang diri.					
10	Saat sedang ada masalah pekerjaan, saya tidak mampu bekerja dengan baik					
11	Pikiran saya tidak mudah teralihkan oleh masalah yang saya hadapi					
12	Saya sulit bekerjasama dengan pegawai yang tidak saya sukai					
13	Saya tidak bersemangat jika sedang ada masalah					
14	Teman-teman mengajak saya berdiskusi					

	sebelum mengerjakan suatu pekerjaan					
15	Saya kurang memperdulikan perasaan orang lain					
16	Saya mengetahui hal-hal yang memancing emosi saya					
17	Saya tetap dapat mengerjakan tugas dengan baik walau dalam keadaan jengkel.					
18	Saya dan teman-teman kantor saya saling mendorong untuk promosi jabatan					
19	Suasana ribut yang dimunculkan oleh orang lain membuat saya terganggu dalam bertugas.					
20	Saya merasa putus aja jika mengalami suatu kegagalan.					
21	Saya akan marah jika ada yang mengganggu walaupun saya sedang bekerja					
22	Saya berusaha untuk santai dengan mengalihkan perhatian dari masalah yang membuat saya tegang.					
23	Saya selalu menjadikan masalah sebagai tantangan yang harus diselesaikan					
24	Saya akan kehilangan kesabaran jika harus mendengarkan kesulitan orang lain.					
25	Saya mampu berbicara dengan sopan walaupun dalam keadaan marah					
26	Saya mampu mengambil keputusan dengan baik saat sedang marah					
27	Saya akrab dengan rekan kerja saya					
28	Saya dapat mengerti kesalahan yang					

	diperbuat oleh sesama pegawai.					
29	Saya mengetahui penyebab saya bersedih					
30	Saya akan berkata kasar pada rekan kerja saya yang telah melakukan kesalahan pada saya					
31	Saya mengikuti kegiatan sosial diluar jam kerja bersama teman kerja					
32	Saat marah, saya sulit berbicara dengan sopan					
33	Saya merasa teman-teman sekerja dengan saya bersikap individualis					
34	Saya merasa tertantang jika menemukan hambatan dalam pekerjaan					
35	Saya berusaha untuk lebih menghibur teman yang sedang mengalami kesedihan.					
36	Dengan siapapun saya bicara, saya berusaha untuk menjadi pendengar yang baik.					
37	Masalah yang saya hadapi tidak mengurangi semangat kerja					
38	Saya tidak pernah marah karena hal sepele					
39	Saya merasa diskusi untuk mengambil keputusan hanya membuang tenaga saja					
40	Saya mengerti perasaan orang lain hanya dengan melihat mimik mukanya					
41	Dalam keadaan jengkel, pekerjaan saya menjadi terganggu					
42	Saya merasa kurang mampu untuk mencapai prestasi yang lebih tinggi					
43	Saat sedang ada masalah pekerjaan, saya					

	mampu untuk tetap bekerja sebaik mungkin					
44	Saat bekerja, saya tidak melayani teman yang mencoba memulai perselisihan.					
45	Saya kurang memiliki minat untuk mengikuti organisasi sosial diluar perusahaan.					
46	Saya mengalami perasaan sedih tanpa sebab					



Skala Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan standar perusahaan					
2	Teller enggan membantu nasabah dalam setiap transaksi					
3	Fasilitas yang tersedia belum mampu menunjang kinerja					
4	Seragam kerja rapi dan bersih					
5	Teller memiliki keahlian dalam setiap transaksinya					
6	Perlengkapan yang ada di meja kerja belum cukup untuk melayani para nasabah dengan baik					
7	Teller bersikap acuh terhadap setiap keluhan nasabah					
8	Teller menggunakan waktu pelayanan semaksimal mungkin					
9	Seragam kerja yang digunakan jelek					
10	Tugas yang diberikan kepada teller tidak mampu dikerjakan dengan baik					
11	Teller enggan menghormati nasabah yang lebih muda					
12	Fasilitas yang ada di meja kerja cukup memadai					
13	Saya merasa waktu pemberian pelayanan dipersingkat					
14	Pelayanan yang diberikan kepada nasabah berbeda dengan standar perusahaan					

15	Teller selalu membantu nasabah dalam setiap transaksi					
16	Teller menguasai tugas kerja yang diberikan perusahaan					
17	Teller menunjukkan sikap hormat dalam setiap komunikasi dengan nasabah					
18	Pelayanan dalam setiap transaksi tidak berbelit – belit					
19	Kemampuan teller belum menunjang dalam proses transaksi					
20	Tercipta jarak antara teller dengan nasabah					
21	Teller terbantu dengan tersedianya fasilitas yang ada di meja kerja					
22	Teller cepat tanggap dalam setiap keluhan nasabah					
23	Nasabah belum merasa terlayani dengan baik					
24	Nasabah merasa aturan transaksi berbelit-belit					
25	Teller mampu memenuhi keinginan nasabah					
26	Hubungan yang tercipta antara teller dan nasabah hanya sebatas hubungan professional					
27	Teller memiliki kemampuan melayani yang memadai					
28	Teller langsung menanyakan keperluan setiap nasabah					
29	Saya merasa kemampuan yang dimiliki teller belum memadai					

30	Teller telah memberikan pelayanan yang terbaik					
31	Teller memahami kesulitan yang dialami oleh nasabah					
32	Teller menunggu nasabah mengatakan keperluannya					





LAMPIRAN F
SKALA UKUR PENELITIAN

DATA PENELITIAN KECERDASAN EMOSI

y	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	y 1	T o t a l		
1	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	4	1 4 3	
2	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	1 3 0
3	2	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1 0 9	
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1 2 1
5	2	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	2	4	2	5	4	4	4	2	4	5	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	1 1 4
6	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1 1 6
7	5	5	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	2	4	3	2	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	1 2 5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	3	2	5	4	4	3	2	4	5	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	1 1 1

20	3	4	4	2	2	4	4	1	4	4	5	4	4	4	4	1	2	2	4	4	1	2	2	4	1	2	2	4	2	4	4	4	4	98
21	3	5	2	4	4	1	4	1	5	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	107
22	3	3	2	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	1	2	2	4	1	2	2	2	2	5	4	4	4	111
23	4	5	1	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	1	2	2	4	5	2	2	1	4	4	4	4	4	103
24	4	4	2	4	5	1	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	1	4	5	5	3	1	1	4	1	1	1	2	4	5	5	5	5	107
25	5	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	2	5	4	4	4	2	2	5	5	2	2	1	5	4	4	4	4	121
26	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2	2	4	1	2	2	1	4	4	4	4	4	108
27	4	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	2	4	5	5	3	2	2	4	1	2	2	3	4	5	5	5	5	119
28	3	4	3	3	4	4	5	3	4	1	4	4	4	4	3	1	2	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	99
29	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	113
30	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	2	4	5	5	2	2	2	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5	123
31	4	2	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	2	3	3	4	1	3	3	2	5	4	4	4	4	1

64	5	3	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	5	2	4	4	4	3	4	4	115
65	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	4	4	4	2	114
66	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	118
67	5	3	1	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	2	3	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	114
68	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	2	1	4	4	4	5	1	1	4	5	1	5	5	5	4	4	4	122
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	123	
70	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	141
71	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	137
72	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5	5	137
73	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147
74	4	1	1	1	4	4	4	1	2	1	1	4	3	4	1	4	2	1	4	4	3	1	2	1	4	4	3	3	3	4	4	4	87

DATA PENELITIAN KUALITAS PELAYANAN

	x ₁	x ₂	x ₃	x ₄	x ₅	x ₆	x ₇	x ₈	x ₉	x ₁₀	x ₁₁	x ₁₂	x ₁₃	x ₁₄	x ₁₅	x ₁₆	x ₁₇	x ₁₈	x ₁₉	x ₂₀	x ₂₁	x ₂₂	x ₂₃	x ₂₄	x ₂₅	x ₂₆	x ₂₇	x ₂₈	x ₂₉	x ₃₀	x ₃₁	x ₃₂	x ₃₃	x ₃₄	x ₃₅	x ₃₆	x ₃₇	x ₃₈	x ₃₉	x ₄₀	T o t a l									
1	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	8								
2	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	9						
3	3	3	4	3	3	1	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3	3	4	6					
4	4	5	5	4	4	1	4	1	3	2	4	4	3	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	5	4	3	8			
5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	2	2	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3	2	5	5	3	5	4	5	
6	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	8
7	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	5	5		
8	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	2	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	3	4	2	3	2	5	5	5	3	3	4	2	3	8



mandiri

Nomor : 1.Ar.MBK/HC.1235/2016
 Tanggal : 09 September 2016
 Lampiran : -

Kepada :
 Sdr. Tengku Nuranasyah Syam
 PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk
 Cabang Medan Pusat Pasar
 Jl. Pusat Pasar No. 94-95
 Medan

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
 Area Medan Balai Kota
 Jl. Balai Kota No.8-10 A-B
 Medan 20111
 Telp. (061) 4524900 - 4538439
 Fax. (061) 4152209 - 4516767
 www.bankmandiri.co.id

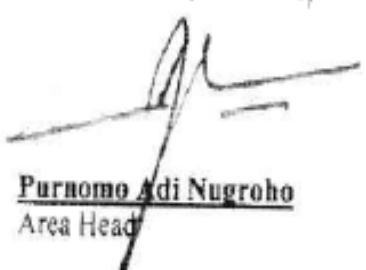
Perihal : **Telah Selesai Riset**

Berdasarkan surat yang telah kami terima tanggal 22 Agustus 2016 Perihal : Permohonan Izin Riset di Cabang-Cabang Bank Mandiri Area Medan Balaikota untuk skripsi dengan judul " Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan pada Teller Bank Mandiri Area Medan Balaikota "

Maka dengan ini kami memberitahukan bahwa Sdr/i telah selesai melakukan riset selama 11 (sebelas) hari terhitung sejak tanggal 22 Agustus 2016 pada Teller di cabang - cabang Bank Mandiri Area Medan Balaikota sebagai salah satu persyaratan dari Skripsi dan melakukan pengambilan data sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku di Bank Mandiri Area Medan Balaikota.

Demikianlah hal ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
 Area Medan (Balai Kota)


Purnomo Adi Nugroho
 Area Head