

ABSTRAK

Fi'isyatir Rodliyyah: 2014.86.22.0030. **Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT.BRI Syariah KCP Lawang), Skripsi**, Jurusan Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan.
Dosen Pembimbing: Muhammad Fahmul Iltiham, SHI., MH.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

Mendeksipikan bahwa Bank BRI Syariah berbeda dengan bank-bank konvensional yang mana bank tersebut dituntut untuk menciptakan mitra kerja dengan memberikan pelayanan yang maksimal seperti seorang Customer Service dan Teller yang harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Lawang dengan diukur dengan 5 dimensi antara lain tangibles, responsiveness, empathy, assurance, dan reliability.

Berdasarkan asumsi tersebut maka penulis ingin meneliti tentang kualitas pelayanan Customer Service dan Teller yang ada di Bank BRI Syariah KCP Lawang, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: (1)Apakah dimensi kualitas pelayanan berperan dalam Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Lawang ? (2) Bagaimana Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller terhadap tingkat Kepuasan Nasabah BRI Syariah KCP Lawang?

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deksriptif. Maka dalam pengumpulan data menggunakan sumber primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan kuisisioner. Sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan perusahaan, artikel, jurnal dan buku-buku yang relevan dengan topik penelitian, serta data-data internet yang berhubungan dengan penelitian.

Penelitian menemukan bahwa bukti langsung (*tangibles*) kepuasan pengguna jasa pada posisi puas sebesar 39% dan sangat puas sebesar 36%. Dimensi kehandalan (*reability*) pengguna jasa yang menunjukkan sikap puas sebesar 33.6% nilai ini merupakan nilai terkecil dari dimensi yang lainnya. Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kepuasan pengguna jasa pada nilai sangat puas sekitar 40% dan puas 47% nilai ini merupakan nilai terbesar dari dimensi yang lainnya. Kemudian dimensi jaminan (*assurance*) kepuasan pengguna jasa pada nilai sangat puas sebesar (43%) puas sebesar 41%. Untuk terakhir dimensi (*Emphaty*) kepuasan pengguna jasa pada posisi sangat puas sebesar 41% puas sebesar 43%. Terdapat 2 persepsi dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai nilai lebih dominan kepada nasabah yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi daya Empati (*Emphaty*) karena nilai tidak puas dari kelima dimensi masing-masing sangat rendah dibanding dengan tingkat dimensi lainnya.

ABSTRACT

Fiisyatir Rodliyyah: 2014.86.22.0030. **Quality of Customer Service and Teller service to customer satisfaction at Bank BRI Syariah KCP Lawang**). Essay, Department of Economic Sharia, Faculty of Islamic Religion, University of Yudharta Pasuruan.

Advisor: Muhammad Fahmul Iltiham, SHI., MH.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Description about the Bank BRI Syariah different from conventional banks which the bank is required to create a partner by providing maximum service such as a Teller and Customer Service that should work in accordance with the Standard Operational Procedures to improve service quality in Bank BRI Syariah KCP Mace with 5 dimensions measured with tangibles, responsiveness empathy, assurance, and reliability.

Based on the assumption that the author wanted to examine about service quality Customer Service and Teller are there in the Bank BRI Syariah KCP Mace, then encompasses formulated the issue as follows: (1) whether the service quality dimensions play a role in Satisfaction Customer in the Bank BRI Syariah KCP Mace? (2) How the service quality Customer Service and Customer Satisfaction levels against Teller BRI Syariah KCP Mace?

This research uses qualitative research qualitative research with type descriptive. Then in the collection of data using primary sources and secondary data. Primary data obtained from interviews, documentation and a detailed questionnaire. While secondary data obtained from company records, articles, journals and books that are relevant to research topics, as well as data on internet which related with research.

The study found that the direct evidence (*tangibles*) satisfaction of service users in the position of 39% satisfied and very satisfied of 36%. The dimension of reliability (*reability*) service users that shows a satisfied of 33.6% of this value is the smallest value of the other dimension. For the dimension of responsiveness (*responsiveness*) satisfaction of service users on the value of approximately 40% very satisfied and satisfied 47% of this value is the value of terbesar from other dimensions. Then the dimension of the guarantees (*assurance*) in the value of service user satisfaction very satisfied (43%) satisfied amounted to 41%. For the final dimension (*Emphaty*) satisfaction of service users in the position of 41% very satisfied, satisfied amounted to 43%. There are 2 dimensional perception of the quality of service that has more value to the customer i.e. the dominant dimension of reliability (*reability*) and dimensions of the power of empathy (*Emphaty*) because the value is not satisfied of the five dimensions each very low compared to the level of other dimensions.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Salam sejahtera bagi kita semua

Alhamdulillah, sujud syukur kami persembahkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehingga penulis tetap bisa melanjutkan dan menyelesaikan tugas akhir ini yang berupa skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan yang baik bagi seluruh manusia, dan semoga kita bisa meneladaninya hingga akhir zaman, Amin.

Skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan Customer Service dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Lawang” ini kami susun untuk melengkapi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terima kasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Murobbi Ruhina Romo KH. M. Sholeh Bahruddin wa zaujati, wa auladi, wa dzurriyyati wa ahli baitihi yang selalu mengajarkan kepada kita untuk selalu memiliki pemikiran yang luas dan luwes serta tiada hentinya untuk terus belajar dan belajar demi mencapai kesuksesan dunia dan akhirat.
2. Keluarga dekalian yang senantiasa merawat serta mensupport sampai sekarang ini, dan tak pernah bosan-bosan untuk terus mengulurkan doanya

di setiap hari demi kelancaran serta kemudahan dalam studi dan mengejar masa depan.

3. Bapak Dr. H. Saifullah, M.HI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Wakil Rektor I, II, III Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Asrul Anan, S.Ag, M.PdI selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Bapak Fahmul Iltiham, S.HI,MH selaku Kepala Prodi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan yang telah sabar dan tabah mendidik kami dan mendampingi kami.
7. Bapak Fahmul Iltiham, S.HI,MH selaku Dosen Pembimbing skripsi kami yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan banyak pengarahan kepada kami terhadap pelaksanaan penelitian sampai pada penulisan dan penyusunan skripsi.
8. Bapak Rahmat Wibisono selaku direktur utama PT. Bri Syariah KCP Lawang yang telah memberikan izin dan memberikan pengetahuan kami untuk melaksanakan penelitian di instansinya.
9. Seluruh staf-staf PT. BRI Sariah KCP Lawang yang membantu penelitian ini yang tidak dapat kami sebut satu persatu. Terima kasih atas bantuan informasi, dan pengetahuan seputar dunia perbankan yang akan menjadi pengalaman luar biasa yang tidak mungkin terlupakan.
10. Gus Yus dan Ning Siti Faiqoh Guruku Tercinta yang selalu memberikan kami dorongan, motivasi, dan doa agar kami terus berjuang dan memberikan banyak arahan, saran serta solusi.

11. Seluruh dosen Ekonomi Syariah atas segala arahan, wawasan serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.
12. Seluruh keluarga di rumah khususnya Kakak-kakaku yang senantiasa mendukung, memberikan semangat dan memberikan motivasi.
13. My friends in sweet memory D.01 dan teman-teman yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan, dukungan, cerita dan pengalaman selama ini. “kalian semua bukan lah sosok teman dalam canda tawa dan suka duka, tapi kalianlah yang sudah membangun sebuah keluarga kecil bagi kehidupanku”.
14. Teman seperjuangan mengabdikan seluruh keluarga kamar D.01, terima kasih atas semua pengalaman dan kebersamaannya dalam menjalankan pengabdian bersama-sama.
15. My friends Ekonomi Syariah angkatan 2014: Mbak Ina, Mbak Diana, Mbak Alfi, Mbak Evi, Mbak Juni, Mbak Ilmi, Mbak Hanik, Mbak Luluk, Mbak Fiis, Mbak Iis, Mbak Harir, Mbak Yati, Mbak Atul, Mbak Azmil, Mbak Suni, Mbak Izza, Mbak Vikri, Mbak Badriyah, Mbak Fitri, Mbak Lilik, Bapak Kholis, Malik, Rudfi, Hasyim dan Haikal. Terima kasih sebuah kerjasama dan canda tawa yang sudah kami lalui sekian bertahun-tahun selama ini.
16. Dan seluruh pihak yang tak dapat kami sebut satu persatu, semoga semua kebaikan kalian sibalas oleh Allah SWT.

Atas jasa mereka, peneliti sampaikan ucapan terima kasih semoga amal baik mereka memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

