

**PENGARUH STANDAR PELAYANAN PRIMA FRONTLINER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
BRISYARIAH MAKASSAR**

**A. Ratna Sari**

**Luther Bela**

Universitas Patria Artha

Jl. Tun Abdul Razak Poros Makassar-Gowa

aratnasari79@gmail.com

***Abstract:** The purpose of this research is to identify how much the implementation of those standards specifically in attitude aspect, skill, and employee appearance of frontliner staff influence customers' satisfaction. Frontliner staff were chosen because they are the front guard service to customer satisfaction. Additional purpose of this study was to identify which one of the three aspects; attitude, skill, appearance gives the biggest influence on the customers' satisfaction. The location of the research was at the BRISyariah Makassar branch office, which is located in Jl. A.P. Pettarani Makassar South Sulawesi. The population of sample are depositors (lenders) for special savings products. Sampling was done by incidental sampling method, each variable has an indicator, which was used as a starting point to set the questionnaire. The respondent's answers were measured by using likert scale. The result of this research stated that attitude and skill variable have positive and significant effect to customer satisfaction, while appearance variable has no significant effect to customer satisfaction. Skill variable is the most dominant variable in creating customer satisfaction.*

**Abstrak:** Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penerapan standar pelayanan prima terkhusus pada aspek sikap, keterampilan, dan penampilan karyawan khususnya karyawan *frontliner* sebagai garda terdepan pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui variabel mana diantara ketiga aspek pelayanan prima (sikap, keterampilan, penampilan) yang paling besar pengaruhnya pada kepuasan nasabah. Lokasi penelitian adalah pada kantor BRISyariah Cabang Makassar, Jl. A.P. Pettarani Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penyimpan (kreditur) khusus produk tabungan pada BRISyariah Cabang Makassar. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *insidental sampling*, Setiap variabel memiliki indikator, selanjutnya indikator-indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen kuisisioner. Jawaban dari instrumen tersebut diukur dengan menggunakan skala *likert*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel sikap dan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel keterampilan merupakan variabel yang paling dominan dalam menciptakan kepuasan pelanggan

**Kata Kunci :** Kepuasan Nasabah, *Frontliner*, Sikap, Keterampilan, Penampilan.

## PENDAHULUAN

Pelayanan prima (*service excellence*) penting bagi perusahaan, pelanggan dan bagi staf perusahaan. Penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan kombinasi untuk mengambil keputusan dalam hal membeli dan memilih produk dan menjamin untuk memenuhi kebutuhannya. Penting bagi staf perusahaan karena memberikan kebanggaan pada mereka, perusahaan dan produknya.

Perlu diketahui hal yang sebenarnya diinginkan oleh nasabah untuk dapat memberikan *service* yang *excellent*. Karl Albrecht, seorang *entrepreneur* asal Jerman, mencetuskan teori yang menarik tentang "*the hierarchy of customer value*" yang terdiri dari empat tingkatan, yakni *basic* (minimum harus ada), *expected* (*customer* tahu mereka bisa mendapatkannya), *desire* (hal-hal yang diangankan oleh *customer*, yang membedakannya dengan pesaing), dan *unanticipated* (hal-hal "spesial" yang diberikan walau tidak diminta dan sebelumnya tidak terbayangkan oleh *customer*). Seyogyanya bank berada di level *desire* supaya dapat dipilih oleh nasabah,. Namun, kondisi "dipilih oleh nasabah" belum berarti bisa mendapatkan *customer* yang loyal. Untuk itu harus dicapai level *unanticipated* dengan memberikan pelayanan jauh lebih baik melampaui harapan nasabah (Zoel, 2011).

Cronin *et al.* (2000) menyebutkan kualitas pelayanan yang baik menyebabkan peningkatan kepuasan dan atribut nilai. Pada gilirannya nilai positif mempengaruhi langsung kepuasan. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak penyedia jasa dapat berpedoman pada faktor pelayanan prima (*service excellence*) yang menurut Barata (2004) terdiri kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*), dan sikap (*attitude*).

Penelitian yang dilakukan oleh Valentino (2013) menyimpulkan bahwa variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. Penelitian yang dilakukan oleh Fadilah *et al* (2013) menunjukkan bahwa kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan sikap secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Salah satu lembaga keuangan yang memiliki *concern* yang tinggi terhadap layanan prima kepada customernya adalah Bank BRISyariah. Sejumlah prestasi di bidang layanan yang ditunjukkan oleh Bank BRISyariah tersebut tidak menutup kemungkinan ini disebabkan karena komitmennya dalam memberikan layanan kepada customernya, Beberapa penghargaan diraih diantaranya pada tahun 2010, sukses memperoleh ISO 9001:2008 setelah lulus audit pada bidang operasional dan layanan. Selain itu, pada 2010 mendapat penghargaan sebagai "*the most favorite service quality dan product for sharia banking*" pada ajang Indonesia Property and Bank Award. Komitmen PT Bank BRISyariah dalam memberikan layanan terbaik terus dibangun oleh pihak manajemen dengan dikeluarkannya Standar Layanan

BRISyariah, sebagai petunjuk bagi seluruh karyawan dalam melayani kebutuhan customer (<https://www.brisyariah.co.id/>).

Standar layanan BRISyariah tersebut di dalamnya terangkum standar layanan untuk *frontliner*, Standar layanan untuk karyawan *back office*, standar layanan untuk *security*, standar layanan pada saat menerima telepon, standar layanan pada area *banking hall*, dan standar layanan pada area toilet. Penelitian ini, penulis memfokuskan pada aspek yang dinilai dalam standar layanan *frontliner* Bank BRISyariah, hal ini didasarkan pertimbangan bahwa *frontliner* sebagai garda terdepan pelayanan. Adapun aspek yang dinilai, yaitu: aspek sikap *frontliner*, aspek keterampilan *frontliner*, dan aspek penampilan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sikap, keterampilan, dan penampilan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRISyariah Cabang Makassar dan untuk mengetahui mana diantara ketiga variabel pelayanan prima tersebut yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Cabang Makassar.

## TINJAUAN TEORETIS

### **Pelanggan**

Menurut Rahmayanty (2010:3), pelanggan adalah kunci mendapatkan keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pangsa pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial dan sebagainya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, konsumen (*consumer*) diartikan sebagai pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Mahatma Gandhi menempatkan pelanggan sebagai *centre point*, sehingga kita-lah yang membutuhkan pelanggan, bukan pelanggan yang membutuhkan kita. Mahatma Gandhi mendefinisikan pelanggan sebagai berikut:

*A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependant on us, we are dependant on him. He is not an interruption in our works, he is the purpose of it. He is not an outsider in our business, he is part of it. We are not doing him a favour by serving him, he is doing us a favour by giving us an opportunity to do so.*

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*) yang meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, keandalan, empati. Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat serta memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan (Rahmayanty, 2010:17). Kasmir (2017:11) menyebutkan pelayanan prima (pelayanan terbaik) adalah pelayanan yang diberikan memenuhi standar pelayanan, sehingga mampu memuaskan pihak-pihak yang terlibat dengan perusahaan, baik langsung

maupun tidak langsung. Standar pelayanan ini harus dipatuhi dan terus dijaga, baik tata cara dalam melayani, proses dokumen maupun prosedur pelayanan.

### **Sikap**

Sikap adalah tindak tanduk seseorang dalam menghadapi orang lain. Sikap ini dipengaruhi oleh bakat dan lingkungan dimana orang berada, namun bisa juga dibentuk dengan budaya kerja yang dimiliki perusahaan melalui pendidikan dan pelatihan kepada karyawan. Sikap dan perilaku dalam hal ini lebih kepada gerakan-gerakan yang dibuat karyawan selama melayani pelanggan, mulai dari cara berjalan, duduk, senyum, cara menatap, cara berbicara, cara bertanya, cara menjawab yang semuanya mengakibatkan pelanggan senang dan puas atas layanan yang diterima (Kasmir, 2017:143)

Azwar (2011:23) mengemukakan bahwa salah satu komponen sikap adalah aspek kecenderungan berperilaku tertentu sesuai sikap yang dimiliki oleh seseorang. Aspek ini berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu yang terdiri dari aspek kognitif, yaitu kepercayaan dan *stereotip* yang dimiliki individu mengenai sesuatu, aspek afektif yaitu komponen perasaan yang menyangkut emosi, dan aspek konatif yang merupakan kecenderungan perilaku sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh subjek.

### **Keterampilan**

Kata keterampilan sama artinya dengan kata kecekatan. Terampil atau cekatan adalah kepandaian melakukan sesuatu dengan cepat dan benar. Seseorang yang dapat melakukan sesuatu dengan cepat tetapi salah, tidak dapat dikatakan terampil. Demikian pula apabila seseorang dapat melakukan sesuatu dengan benar tetapi lambat, juga tidak dapat dikatakan terampil. Ruang lingkup keterampilan sendiri cukup luas, meliputi kegiatan berupa perbuatan, berpikir, berbicara, melihat, mendengar, dan sebagainya (Soemarjadi *et al*, 1991:2). Keterampilan oleh beberapa kalangan kadang pula diartikan dengan daya tanggap atau *responsiveness* yaitu adanya keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap (Rahmayanty, 2010:174).

### **Penampilan**

Kasmir (2017:156) mengemukakan penampilan karyawan adalah cara karyawan membentuk dan menghiasi dirinya secara serasi, dengan membalut dirinya dengan kelengkapan berpakaian, aksesoris, kepribadian, dan berbicara menjadi suatu yang utuh serasi dan sesuai dengan dirinya dan lingkungan dimana seseorang bekerja. Selanjutnya, Kasmir (2017:157) bahwa pandangan pelanggan terhadap penampilan karyawan sebenarnya sangat relatif. Artinya, terkadang kita memandang seseorang namun terdapat perbedaan, tergantung dari sisi mana kita memandangnya. Secara umum harus dilihat pula ukuran kepantasan seseorang dalam berpenampilan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Definisi kepuasan menurut Zeithaml and Bitner (2003:86) adalah "*satisfaction is the customer's evaluation of product or service in terms of whether that product or service*

has meet their needs and expectations". Selain itu, Windasuri dan Susanti (2017:64) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Kotler *et al.* 2007:177). Harapan dan ekspektasi pelanggan diyakini mempunyai peran besar dalam evaluasi kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan.

### **Pengukuran Kepuasan Konsumen dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya**

Menurut Parasuraman *et al.* (1988), kualitas jasa (*service quality*) ditentukan oleh lima faktor yaitu: Pertama, *reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kedua, *responsiveness* (ketanggapan), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kemudian memberikan jasa secara cepat. Ketiga, *assurance* (jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Keempat, *emphaty* (empati), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kelima, *tangibles* (bukti langsung), berkenaan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### **Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sikap melayani pelanggan atau nasabah adalah gerakan seluruh anggota tubuh karyawan dan peralatan yang dimiliki dalam melayani pelanggan atau nasabah. Kebiasaan karyawan berhubungan dengan pelanggan akan memudahkan karyawan untuk berinteraksi langsung. Pengaruh sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan sangat besar guna memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir 2017: 99). Selanjutnya, Kasmir (2017:144) mengemukakan bahwa sikap yang baik akan dapat mempertahankan jumlah pelanggan lama dan dapat terus meningkatkan pelanggan baru, namun apabila sikap dan perilaku karyawan tidak disukai oleh pelanggan, pelanggan lama akan segera beralih ke perusahaan pesaing atau meninggalkan perusahaan kita dan tentunya sulit untuk kembali. Risiko minimalnya pelanggan lama akan mengurangi jumlah transaksi belanja atau kunjungannya. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Keterampilan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Keterampilan berkaitan dengan kemampuan, profesionalisme, dan tingkat kompetensi seseorang. Ketika seseorang memiliki kemampuan dan keandalan (*skills*),

maka akan membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah *et al*, (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak KPP Pratama Malang Utara salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*). Demikian halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentino (2013), yang menyatakan bahwa perhatian, kemampuan, dan penampilan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. Hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Penampilan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Penampilan seseorang merupakan salah satu bentuk kepercayaan pelanggan, artinya dengan memiliki penampilan yang menarik, pelanggan merasa senang berhubungan atau melakukan transaksi dengan kita. Hal ini tentu saja sejalan dengan keinginan dan tujuan perusahaan guna mempertahankan pelanggan lama dan menarik pelanggan baru. Penampilan harus tetap dijaga dan terus dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik, sehingga keinginan pelanggan untuk datang terus bertumbuh (Kasmir, 2017: 160). Penelitian yang dilakukan oleh Fadilah *et al*, (2013), yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara parsial antara faktor penampilan (*appearance*) terhadap kepuasan wajib pajak. Hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Penampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Keterampilan berpengaruh Paling Besar terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut penelitian yang dilakukan Asih (2016), menemukan secara simultan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan salon Agata Singaraja. Belum ditemukan penelitian sebelumnya yang mengkaji pengaruh sikap, keterampilan, dan penampilan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, mengindikasikan bahwa keterampilan mempunyai keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Keterampilan berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan sikap dan penampilan.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian adalah pada BRISyariah Kantor Cabang Utama Makassar, Jl. A.P. Pettarani No.17 Makassar. Waktu penelitian ini bulan Maret sampai dengan September 2017. Populasi penelitian ini adalah nasabah tabungan pada BRISyariah Cabang Makassar yang berjumlah 61.596 *Number of Account* (NOA) (posisi sampai dengan Maret 2017). Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti dapat

*Sari, Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner terhadap...*

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber (Sugiyono, 2012:85). Penentuan besarnya ukuran sampel menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fraenkel dan Wallen (1993:102), yang menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100, penelitian korelasional sebanyak 50, penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group, dan penelitian eksperimental sebanyak 30/15 per group.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, karena penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang tujuannya menyajikan gambaran lengkap mengenai *setting* sosial. Penelitian ini disusun untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan melakukan analisis persamaan regresi dengan teknik pengolahan data menggunakan program *Statistic Program for Social Science* (SPSS). Model regresi yang dimaksud adalah model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

- $Y$  : Kepuasan nasabah
- $a$  : Konstanta
- $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien
- $X_1$  : Sikap
- $X_2$  : Keterampilan
- $X_3$  : Penampilan
- $e$  : *Error*

Variabel sikap (X1) adalah gerakan seluruh anggota tubuh karyawan dan tindak tanduk karyawan dalam melayani pelanggan (Kasmir, 2017). Indikatornya adalah sikap dasar *frontliner* dalam melayani dan suka menolong (*helpful*). Variabel keterampilan (X2) adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah/pelanggan (Valentino,2013). Indikatornya adalah penggunaan waktu, ketelitian dan ketepatan, *produk knowledge frontliner*, dan *communication skill*. Variabel penampilan (X3) meliputi kepiawaian *frontliner* dalam menampilkan dirinya, adanya keselarasan, berpenampilan menarik dan serasi dengan bidang pekerjaannya dalam hal berbusana dan berdandan (Kasmir 2017). Indikatornya adalah cara berpakaian, cara berdandan dan kelengkapan atribut. Variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler *et al.*, 2007:177). Indikatornya adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*.)

## PEMBAHASAN

**Deskripsi Responden**

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah penabung (khusus pada nasabah yang memiliki produk tabungan) pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Makassar, yang terdiri dari 100 orang nasabah yang terpilih secara acak (*insidental sampling*). Data deskriptif responden diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Berikut ini adalah tabel yang menggambarkan karakteristik responden yang meliputi data jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

| No | Karakteristik      | Komponen            | Persentase |
|----|--------------------|---------------------|------------|
| 1  | Jenis Kelamin      | Laki-Laki           | 53         |
|    |                    | Perempuan           | 47         |
| 2  | Usia               | < 20 tahun          | 6          |
|    |                    | 21 - 30 tahun       | 19         |
|    |                    | 31 - 40 tahun       | 36         |
|    |                    | 41 - 50 tahun       | 22         |
|    |                    | 51 - 60 tahun       | 12         |
|    |                    | < 61 tahun          | 5          |
| 3  | Tingkat Pendidikan | SMU                 | 35         |
|    |                    | Diploma             | 12         |
|    |                    | S1                  | 42         |
|    |                    | S2                  | 11         |
| 4  | Pekerjaan          | Karyawan            | 33         |
|    |                    | Profesional/manager | 5          |
|    |                    | Wiraswasta          | 29         |
|    |                    | Dosen/pengajar      | 9          |
|    |                    | Pelajar/mahasiswa   | 10         |
|    |                    | Lainnya             | 14         |

Sumber: hasil olah data, 2017

Berdasarkan data yang diperoleh, dari 100 orang responden terdiri dari responden laki-laki sebesar 53% dan perempuan sebesar 47%. Responden ini didominasi oleh kelompok usia 31-40 tahun yaitu sebesar 36% diikuti dengan kelompok usia 41-50 tahun sebesar 22%. Pendidikan responden terbanyak pertama pada tingkat S1 yaitu 42% dan terbanyak kedua adalah pada tingkat SMU yaitu 35%. Umumnya responden bekerja sebagai karyawan yaitu sebesar 33% dan wiraswasta yaitu 29%.

**Deskriptif Variabel**

Sebanyak 100 responden yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh hasil rata-rata variabel kepuasan adalah 37,7300, rata-rata variabel sikap adalah 12,8000, rata-rata variabel keterampilan 15,9800, rata-rata variabel penampilan 13,0400, dan rata-rata variabel kepuasan pelanggan adalah 37,7300. Standar deviasi tertinggi

adalah variabel kepuasan nasabah sebesar 3,90507, sedang standar deviasi terendah adalah variabel penampilan sebesar 1,66315. Deskripsi variabel penelitian ditunjukkan pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2: Deskriptif Variabel**

|                     | Mean    | Std. Deviation | N   |
|---------------------|---------|----------------|-----|
| 1. Kepuasan nasabah | 37,7300 | 3,90507        | 100 |
| 2. Sikap            | 12,8000 | 1,71152        | 100 |
| 3. Keterampilan     | 15,9800 | 2,32240        | 100 |
| 4. Penampilan       | 13,0400 | 1,66315        | 100 |

Sumber: hasil olah data SPSS, 2017

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dengan adanya regresi liner. Hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

**Tabel 3: Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | .752 <sup>a</sup> | .566     | .553              | 2.61216                    |

a. Predictors: (Constant), Penampilan, Keterampilan, Sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: hasil olah data SPSS, 2017

Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* dari analisis regresi berganda sebesar 0,553 pada tabel 3 di atas. Disimpulkan bahwa pengaruh sikap, keterampilan, dan penampilan terhadap kepuasan nasabah sama dengan 55%, sedangkan sisanya 45% ditentukan oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup untuk menjelaskan atau memberikan informasi yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

### Uji Regresi Secara Simultan (F)

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F hitung dan nilai signifikansi ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini. Nilai distribution tabel F 0,05, diperoleh nilai 2,76. Nilai F hitung sebesar 41,752 > F tabel 2,76 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut, maka variabel independen (sikap, keterampilan, penampilan) secara simultan berpengaruh dan signifikan pada variabel dependen yaitu kepuasan Pelanggan.

**Tabel 4. Hasil Uji Statistik F**

|       |            | ANOVA <sup>b</sup> |    |             |        |                   |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model |            | Sum of Squares     | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1     | Regression | 854.664            | 3  | 284.888     | 41.752 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 655.046            | 96 | 6.823       |        |                   |
|       | Total      | 1509.710           | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), Penampilan, Keterampilan, Sikap

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: hasil olah data SPSS, 2017

### Uji Regresi Secara Partial (t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui berarti tidaknya hubungan variabel-variabel independen yang meliputi sikap (X1), keterampilan (X2), dan penampilan (X3) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh nilai t hitung dan signifikansinya sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 5. Hasil Uji Statistik t**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)   | 12.718                      | 2.381      |                           | 5.343 | .000 |
| Sikap        | .803                        | .196       | .352                      | 4.099 | .000 |
| Keterampilan | .696                        | .144       | .414                      | 4.825 | .000 |
| Penampilan   | .277                        | .193       | .118                      | 1.433 | .155 |

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Sumber: hasil olahan data SPSS, 2017

Berdasarkan tabel 5 di atas dan dengan menggunakan distribusi nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,988 ( $t_{tabel} = \alpha/2 ; n=k-1$ ). Variabel sikap (X1) nilai t hitung (4,099) lebih besar dari pada t tabel (1,988) dan nilai signifikansi pada variabel sikap (X1) sebesar 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05. Atas dasar perbandingan tersebut maka hipotesis H1 diterima yang berarti sikap (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya.

Hipotesis H2 yang menyatakan bahwa keterampilan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah terbukti kebenarannya dengan melihat hasil dari t hitung (4,825) yang lebih besar dari pada t tabel (1,988), hal ini berarti kaidah hipotesis H2 yang diterima.

*Sari, Pengaruh Standar Pelayanan Prima Frontliner terhadap...*

Variabel Penampilan (X3), nilai t hitung (1,433) lebih kecil dari pada t tabel (1,988) dan nilai signifikansi pada variabel penampilan (X3) sebesar 0,155, yaitu lebih besar dari 0.05. Atas dasar perbandingan tersebut maka hipotesis H3 ditolak yang berarti penampilan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini membuktikan bahwa hipotesis yang diajukan tidak terbukti kebenarannya.

Keterampilan merupakan variabel yang sangat besar nilainya yaitu 4.825 berdasarkan nilai t hitung yang disajikan pada tabel 5 di atas, demikian pula dengan nilai signifikan, variabel keterampilan memiliki angka yang sangat kecil yaitu 0.00 (sangat signifikan). Dengan demikian, keterampilan merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank BRISyariah Cabang Makassar, sehingga hipotesis yang diajukan pun terbukti kebenarannya.

Berdasarkan pada tabel 5 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 12,718 + 0,803 \text{ Sikap} + 0,696 \text{ Keterampilan} + 0,277 \text{ penampilan} + e$$

Konstanta sebesar 12,718 artinya kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar adalah sebesar 12,718, ketika variabel sikap (X1), keterampilan (X2), dan penampilan (X3) adalah konstan. Nilai 0,803 pada variabel sikap (X1) bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel sikap dari *frontliner* akan mengakibatkan kenaikan tingkat kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar sebesar 0,803, dan variabel lain konstan. Angka 0,696 pada variabel X2 (keterampilan) bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel keterampilan pada *frontliner* akan mengakibatkan naiknya kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar sebesar 0,696, dan variabel lainnya konstan. Koefisien 0,277 pada variabel penampilan (X3) bernilai positif, hal ini berarti setiap kenaikan satu satuan variabel penampilan *frontliner* BRISyariah Cabang Makassar dapat mengakibatkan naiknya kepuasan nasabah sebesar 0,277, dan variabel lainnya konstan.

### Uji Korelasi Pearson (r)

Tabel 6 menunjukkan korelasi (*pearson correlation*) atau kekuatan hubungan antara dua variabel sebagai berikut ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Correlation Pearson**

|                        |                  | Correlations     |       |              |            |
|------------------------|------------------|------------------|-------|--------------|------------|
|                        |                  | Kepuasan Nasabah | Sikap | Keterampilan | Penampilan |
| Pearson<br>Correlation | Kepuasan Nasabah | 1.000            | .646  | .673         | .509       |
|                        | Sikap            | .646             | 1.000 | .566         | .510       |
|                        | Keterampilan     | .673             | .566  | 1.000        | .510       |
|                        | Penampilan       | .509             | .510  | .510         | 1.000      |

|                 |                  |      |      |      |      |
|-----------------|------------------|------|------|------|------|
| Sig. (1-tailed) | Kepuasan Nasabah | .    | .000 | .000 | .000 |
|                 | Sikap            | .000 | .    | .000 | .000 |
|                 | Keterampilan     | .000 | .000 | .    | .000 |
|                 | Penampilan       | .000 | .000 | .000 | .    |
| N               | Kepuasan Nasabah | 100  | 100  | 100  | 100  |
|                 | Sikap            | 100  | 100  | 100  | 100  |
|                 | Keterampilan     | 100  | 100  | 100  | 100  |
|                 | Penampilan       | 100  | 100  | 100  | 100  |

Sumber: hasil olah data SPSS, 2017

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan rentang skala sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2007:216) sebagai berikut:

**Tabel 7. Rentang Skala Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Hubungan      | Interval Koefisien | Hubungan    |
|--------------------|---------------|--------------------|-------------|
| 0.000 - 0.199      | Sangat Rendah | 0.600 - 0.799      | Kuat        |
| 0.200 - 0.399      | Rendah        | 0.800 - 1.000      | Sangat Kuat |
| 0.400 - 0.599      | Sedang        |                    |             |

Sumber: Sugiyono, 2007

Korelasi antara sikap (X1) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0.646 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang kuat bila merujuk pada pengelompokan kekuatan hubungan antara variabel seperti ditunjukkan pada tabel 7 di atas. Berdasarkan uji signifikansi pada tabel 6 hasilnya menunjukkan 0.000 (<0,05) yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut adalah signifikan.

Korelasi antara keterampilan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 0.673 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang kuat bila merujuk pada pengelompokan kekuatan hubungan antara variabel seperti ditunjukkan pada tabel 7 di atas. Berdasarkan uji signifikansi pada tabel 6, hasilnya menunjukkan 0.000 yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut adalah signifikan.

Korelasi antara penampilan (X3) dengan kepuasan nasabah (Y) sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel 6 di atas adalah sebesar 0.509 yang dapat dikategorikan memiliki hubungan yang sedang, bila merujuk pada pengelompokan kekuatan hubungan antara variabel seperti ditunjukkan pada tabel 7 di atas. Berdasarkan uji signifikansi pada tabel 6 hasilnya menunjukkan 0.000 yang berarti hubungan antara kedua variabel tersebut adalah signifikan.

### **Pengaruh Sikap terhadap Kepuasan Nasabah**

Konsep sikap (*attitude*) dalam pelayanan prima berkaitan dengan pemberian layanan kepada para pelanggan dengan berfokus pada pemberian sikap yang baik dari tenaga pelayanan. Umumnya kepribadian seseorang dapat dinilai dari sikap yang ditunjukkannya. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam melayani pelanggan dengan sikap yang baik seperti menyapa pelanggan yang baru datang

dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilakan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan syarat oleh pelanggan, bertanya, mendengarkan, dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan serta bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, dan dengan sungguh-sungguh.

Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* BRISyariah Cabang Makassar, khususnya pada aspek sikap yang ditunjukkan oleh *frontliner* dapat dikatakan "baik" bahkan pada aspek keramahan dan kesopanan *frontliner*, sebagian besar responden menyatakan "sangat baik". Demikian halnya dengan tingkat kepuasan nasabah pada variabel sikap, berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar.

Penelitian yang dilakukan di BRISyariah Cabang Makassar ini, variabel sikap dimungkinkan berpengaruh nyata karena nasabah dalam hal ini responden merasa sudah terlayani secara baik dengan sikap hormat, sopan, ramah dan penggunaan tutur kata yang baik dan santun yang ditunjukkan oleh *frontliner*. Selain itu, responden merasa memiliki kedekatan secara emosional dengan *frontliner*, dengan perhatian-perhatian personal yang diberikan oleh *frontliner*. Sikap yang seperti ini yang responden inginkan karena pada taraf penghasilan menengah ke atas (responden pada umumnya memiliki tingkat penghasilan 1 juta - 4 juta), kebutuhan mereka akan jasa perbankan tidak hanya semata-mata untuk *saving* dan investasi, tetapi mereka juga membutuhkan kenyamanan, penghargaan, pengakuan dan *privacy*. Di tengah ketatnya persaingan perbankan, faktor inilah sangat menentukan elektibilitas mereka memilih jasa keuangan yang akan mereka gunakan.

### **Pengaruh Keterampilan terhadap Kepuasan Nasabah**

Keterampilan berkaitan dengan kemampuan, profesionalisme dan tingkat kompetensi seseorang. Hasil analisis deskriptif menunjukkan tingkat keterampilan *frontliner* BRISyariah Cabang Makassar berada pada kategori "baik". Demikian halnya dengan tingkat kepuasan nasabah pada variabel keterampilan. Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t menunjukkan bahwa keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar. Begitu pula hasil uji korelasi *pearson*, variabel keterampilan ini memiliki angka yang paling besar dan hasilnya mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel keterampilan dengan kepuasan nasabah adalah kuat dan signifikan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fadilah *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan wajib pajak KPP Pratama Malang Utara 82,8% dipengaruhi kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan sikap. Kemampuan (keterampilan) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian BRISyariah Cabang Makassar, variabel keterampilan menjadi sangat kuat (besar) pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, karena keterampilan *frontliner* dalam penguasaan produk (*product knowledge*) sangat baik. Karakteristik responden dalam bidang pekerjaan yang didominasi oleh karyawan/pegawai bisa

jadi menjadi salah satu faktor, sehingga masalah efektivitas *frontliner* dalam menggunakan waktu menjadi hal yang sangat penting bagi kepuasan responden.

### **Pengaruh Penampilan terhadap Kepuasan Nasabah**

Penampilan artinya citra menampilkan diri, serasi artinya sesuai, selaras atau harmonis. Jadi penampilan serasi berarti cara menampilkan diri secara layak. Sudah menjadi kewajiban bagi setiap *frontliner* berpenampilan selalu rapi dalam setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula mencocokkan setelan baik warna maupun bentuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok. *Frontliner* akan menjadi duta *image* perusahaan dan secara tidak langsung akan mengangkat *brand image* atau citra perusahaan, dengan kesederhanaan, bukan jaminan *frontliner* berpenampilan buruk dan bukan pula kemewahan akan menjadikan keberhasilan seseorang sebagai *frontliner* yang baik.

Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* BRISyariah Cabang Makassar khususnya pada aspek sikap yang ditunjukkan oleh *frontliner* berdasarkan analisis deskriptif dapat dikatakan "baik". Responden sangat respek terhadap kerapian dan keseragaman berbusana *frontliner*, akan tetapi tingkat kepuasan nasabah pada variabel penampilan, berdasarkan hasil analisis regresi dan uji t menunjukkan bahwa penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hasil uji korelasi Pearson diketahui pula bahwa hubungan penampilan dengan kepuasan nasabah adalah sedang. Artinya, bagi responden penampilan *frontliner* bukanlah faktor yang terlalu penting bagi kepuasan mereka, meskipun responden didominasi oleh kaum pria dan usianya produktif (31-40 tahun) sedangkan *frontliner* BRISyariah Cabang Makassar saat dilakukan survei semuanya adalah kaum wanita, namun kecendrungan mereka terhadap lawan jenis (sifat alamiah manusia) tidak serta merta menjadikan penilaian mereka terhadap penampilan sebagai faktor yang memberikan nilai lebih pada kepuasan.

### **Keterampilan Berpengaruh Paling Besar terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t yaitu uji partial yaitu dari ketiga variabel independen, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yaitu variabel keterampilan. Keterampilan merupakan variabel yang paling kuat pengaruhnya dibandingkan variabel lainnya (sikap) yaitu diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 1.339 dengan korelasi berdasarkan *pearson correlation* sebesar 0.780 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asih (2016) yang menyatakan secara simultan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

### **Kepuasan Nasabah pada Bank BRISyariah Cabang Makassar**

Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama bagi setiap lembaga penyedia jasa termasuk lembaga keuangan seperti Bank BRISyariah Cabang Makassar. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan setiap nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan perbankan dibandingkan dengan harapannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah (Y) berdasarkan analisis regresi adalah sebesar 12.718. Artinya, kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar sebesar 12.718 tanpa pengaruh variabel sikap (X1), keterampilan (X2) dan penampilan (X3). Angka 12.718 ini menunjukkan bahwa tanpa pengaruh ketiga dimensi layanan tersebut kepuasan nasabah pada BRISyariah Cabang Makassar sebenarnya sudah cukup tinggi.

Hasil koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 65.6%, artinya pengaruh sikap, keterampilan, dan penampilan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 55% sedangkan sisanya sebesar 45 % ditentukan oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti. Dengan demikian, ada faktor lain yang ternyata nilainya cukup besar pengaruhnya dalam menciptakan kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar. Faktor ini bisa saja disebabkan oleh faktor fisik dan non fisik, seperti kenyamanan parkir, kecanggihan teknologi, tingkat suku bunga (bagi hasil bank syariah), kemudahan memperoleh akses bank maupun jaringannya, dan lain sebagainya. Penelitian selanjutnya, menganalisis faktor-faktor lain tersebut, sehingga meningkatkan penjelasan terhadap kepuasan pelanggan nasabah perbankan Islam.

## PENUTUP

Hasil penelitian ini menemukan bahwa sikap berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ini dimungkinkan berpengaruh nyata karena nasabah merasa sudah terlayani secara baik dengan sikap hormat, sopan, ramah, dan penggunaan tutur kata yang baik dan santun yang ditunjukkan oleh *frontliner*. Selain itu, nasabah merasa memiliki kedekatan secara emosional dengan *frontliner*, karena perhatian personal yang diberikan. Sikap yang seperti ini yang responden inginkan karena kebutuhan mereka akan jasa perbankan tidak hanya semata-mata untuk *saving* dan investasi, tapi mereka juga sangat membutuhkan kenyamanan, penghargaan, pengakuan, dan *privacy*.

Keterampilan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keterampilan ini menjadi sangat kuat (besar) pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, keterampilan *frontliner* dalam penguasaan produk (*product knowledge*) sangat baik, juga terkait dengan efektivitas *frontliner* dalam menggunakan waktu, dimana hal ini merupakan faktor yang sangat penting bagi kepuasan nasabah.

Penampilan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bagi nasabah penampilan *frontliner* bukanlah faktor yang terlalu penting bagi kepuasan mereka. Nasabah lebih mengedepankan faktor *skill* memenuhi kepuasan mereka terbukti hasil penelitian ini. Keterampilan menjadi variabel paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BRISyariah Cabang Makassar.

Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah, sebaiknya layanan Bank BRISyariah Cabang Makassar lebih difokuskan pada aspek sikap dan keterampilan *frontliner* dalam rangka efektivitas dan efisiensi perusahaan. Untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah dapat dilakukan upaya optimalisasi pada aspek lainnya, baik berupa faktor fisik dan non fisik, seperti kenyamanan parkir,

kecanggihan teknologi, tingkat suku bunga (bagi hasil pada bank syariah), kemudahan memperoleh akses bank maupun jaringannya, dan lain sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, S. 2016. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 7(2):1-10.
- Azwar. 2011. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bank BRISyariah. *BRISyariah*. <https://www.brisyariah.co.id/>. Diakses tgl 25 Agustus 2017
- Barata, A. A. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Cronin, J. J., M. K. Brady, and G.T.M. Hult. 2000. Assessing the Effects of Quality, Value, and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral Intentions in Service Environments. *Journal of Retailing*, 76(2): 193-218.
- Fadilah, Y.N., M. Choiri dan R. Yuniarti. 2013. Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2):206-215.
- Fraenkel, J. and N. Wallen. 1993. *How to Design and Evaluate Research in Education*. 2<sup>nd</sup> ed. McGraw-Hill Inc, New York.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Rajawali Press, Jakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Indeks Prentice Hall, Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(spring): 12-40.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu, Yogyakarta
- Soemarjadi, M. Ramanto, dan W. Zahri. 1991, *Pendidikan Keterampilan*, Depdikbud, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT. Gramedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Valentino, J. 2013. Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 1(2): 19.
- Windasuri, H dan H. Susanti. 2017. *Excellent Service The secret of Buiding a service Organisation*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeithaml, V. and M. Bitner. 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*. Mc Graw-Hill, New York.
- Zoel, 2011. *Pentingnya Service Culture Pada Industri Jasa Perbankan*. <http://www.marketing.co.id/pentingnya-service-culture-pada-industri-jasa-perbankan>. Diakses pada tgl 24 Maret 2017.

### **Ucapan Terima Kasih:**

Ucapan terima kasih kepada Kemenristekdikti, khususnya kepada Direktur Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah membiayai kegiatan penelitian ini.