

**KOLABORASI RISET  
DOSEN & MAHASISWA**

**PENGARUH KERAMAHAN, KREDIBILITAS DAN CITRA  
KARYAWAN TERHADAP KEDEKATAN KARYAWAN  
DAN KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN  
BANK KONVENSIONAL DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**CHAIRUN NISA HALIM**

**2008210585**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2012**

**PENGARUH KERAMAHAN, KREDIBILITAS DAN CITRA  
KARYAWAN TERHADAP KEDEKATAN KARYAWAN  
DAN KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN  
BANK KONVENSIONAL DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

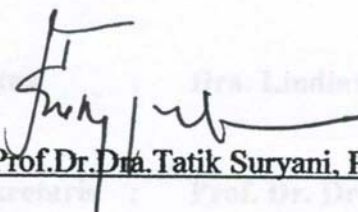
**CHAIRUN NISA HALIM**

**2008210585**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

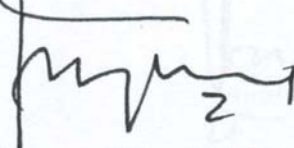
Dosen Pembimbing

Tanggal :

  
(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

Co.Dosen Pembimbing

Tanggal :

  
(Emma Julianti, S.E., MM.)

# SKRIPSI

## PENGARUH KERAMAHAN, KREDIBILITAS DAN CITRA KARYAWAN TERHADAP KEDEKATAN KARYAWAN DAN KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK KONVENSIONAL DI SURABAYA

Diajukan Oleh :

**CHAIRUN NISA HALIM**

**Nim : 2008210585**

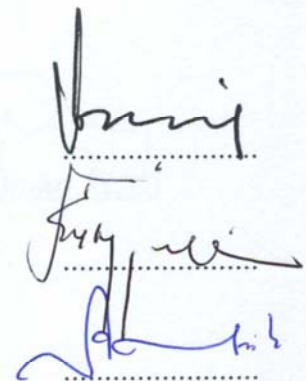
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada Tanggal 14 Februari 2012

Tim Penguji

**Ketua : Dra. Lindiawati, M.M**

**Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.**

**Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**

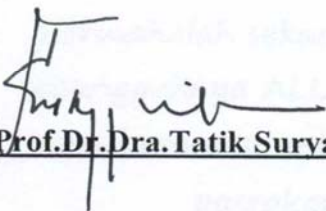


## PENGESAHAN SKRIPSI

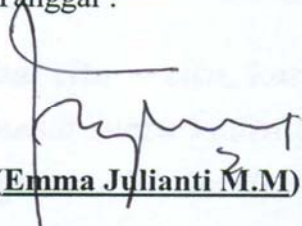
Nama : Chairun Nisa Halim  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Januari 1990  
N.I.M : 2008210585  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional di Surabaya

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :

  
(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

Co. Dosen Pembimbing,  
Tanggal :

  
(Emma Julianti M.M)

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal :

  
(Mellyza Silvi, SE., M.Si.)

## HALAMAN MOTTO

**"Kerjakanlah Pekerjaan Yang Membawa Berkah Bagimu Dan Orang Yang Kamu Cintai"**

**"Don't do that which others can do as well"  
(Booker T. Washington)**

**"To accomplish great things, we must not only act, but also dream, not only plan, but also believe".  
(Anatole France)**

**"Jika menghendaki kesuksesan dalam kehidupan, maka jadikan ketekunan sebagai sahabat karib, pengalaman sebagai penasihat yang bijak, berhati-hati menjadi kakak lelaki, dan harapan menjadi penjaga yang jenius".**

**"Putus asa merupakan kegagalan terbesar dalam hidup manusia. orang yang berputus asa berarti telah berhenti berusaha dan telah terputus dari jalan menuju keberhasilan".**

**Berusahalah sekuat tenaga tuk mencapai cita – cita, karena sesungguhnya ALLAH akan mengubah nasib suatu kaum yang mau berusaha untuk mengubah nasibnya sendiri. Setelah itu, pasrakanlah hasil usaha kita pada – Nya.**

**"Waktu terbaik untuk berubah..  
Waktu terbaik untuk memulai..  
Waktu terbaik untuk beraksi meraih sukses adalah Sekarang.."**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

===== Skripsi ini khusus ku persembahkan untuk orang – orang yang yang selalu membuat aku belajar dari apa yang aku alami dan yang ku pelajari dari mereka maupun orang lainnya serta sahabat – sahabat ku yang selalu membantuku =====

- ♣ Terima kasih untuk semua orang tua ku yang selama ini selalu memberiku motivasi dan pelajaran agar hidup lebih baik dari yang sudah – sudah.
- ♣ Terima kasih ku persembahkan untuk Ibu Tatik dan Ibu Emma yang membuat'ku belajar lebih banyak, bukan hanya belajar tentang ilmu pengetahuan saja tetapi bagaimana caranya untuk sabar menghadapi orang lain.
- ♣ Terima Kasih untuk semua Bapak dan Ibu Dosen Perbanas yang telah memberiku banyak ilmu dan memberiku banyak motivasi.
- ♣ Buat Firman risky vauzi, makasiii udaah mau sabar dikala aku lgi gag bisaa bgii waktu tapii kau slalu ad buat'ku..#hadeeeehh# hehe
- ♣ Thanks to Miss D'kost (Ndrew, Tychu chuby2, Rani, Diah, Pheby, Ocha)..hehehe, tanpa kaliand nggak mungkin aku lulus cepat..hahaha, karna kaliand juga aku jadi rajin sm kuliah'ku, rajin nabung alias hidup ngiriittt..wkwkwk pokok'nya kaliand the best.
- ♣ Buad temen – temen kolaborasi Riset (rani, ndrew, tika, ocha, diah #kenapa ktemu kaliand lagii??'..haha# and gag lupa juga citra, bhakti ma dwi.. lulus bareng smoga suksessnya juga bareng..amiieenn

- ♣ Thanks juga buatt smuaa anag - anag UKM Tae Kwon Do Perbanas yang lucu-lucu..ku kan slalu merindukaaann saat – saat bersama kaliand..
- ♣ Khusus juga buat adek ketemu gedhe hahaha..Surya Darwin and Galih Sandi Pratama, makasiie baged udh d'bantuiin yaah..
- ♣ Dan yang terakhir, untuk para personil “lollypop”, terima kasiih untuk kalian yang selalu ada ketika otak'ku lagi kebakaran.. kalian memang pemadam kebakaran yang handal...hahahaha

## **KATA PENGANTAR**

Rasa syukur yang dalam penulis sampaikan kehadiran Tuhan Yang Maha Pemurah, karena berkat kemurahanNya penelitian ini dapat penulis selesaikan sesuai yang diharapkan. Dalam makalah ini penulis membahas “Pengaruh Keramahan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kedekatan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Bank Konvensional Di Surabaya”, suatu permasalahan yang dikaitkan antara nasabah dengan karyawan bank bersistem konvensional mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah.

Penelitian ini diteliti dalam rangka menyelesaikan salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam proses penelitian ini tidak terlepas dari pihak – pihak yang memberi bimbingan, arahan, koreksi dan saran, untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Emma Julianti, SE.,M.M. selaku Co Dosen pembimbing yang selalu sabar memberi pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Dra. Lindiawati, M.M selaku Dosen penguji proposal maupun penguji skripsi yang turut memberi saran dan koreksi skripsi ini.



4. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku Dosen penguji proposal maupun penguji skripsi yang turut memberi saran dan koreksi skripsi ini
5. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Dra. Wiwik Lestari, M.Si. selaku Dosen Wali penulis Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membimbing penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas dan sabar memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
8. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, 9 Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI		iv
HALAMAN MOTTO		v
HALAMAN PERSEMBAHAN		vi
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		x
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
ABSTRACT		xv
BAB I	PENDAHULUAN	1
1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	4
1.3	Tujuan Penelitian	5
1.4	Manfaat Penelitian	5
1.5	Sistematika Penulisan	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1	Penelitian Terdahulu	8
2.2	Landasan Teori	10
2.3	Kerangka Pemikiran	20
2.4	Hipotesis Penelitian	21
BAB III	METODE PENELITIAN	23
3.1	Rancangan Penelitian	23
3.2	Batasan Penelitian	24
3.3	Identifikasi Variabel	25
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5	Instrumen Penelitian	28
3.6	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7	Data Dan Metode Pengumpulan Data	31
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	31
3.9	Teknis Analisis Data	32
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	38
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	38
4.2	Analisis Data	42
4.3	Pengujian Hipotesis	67
4.4	Pembahasan	68

BAB V	PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Keterbatasan Penelitian	75
5.3	Saran	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	The Bank Service Excellent	2
Tabel 1.2	Perkembangan Produk Tabungan	3
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	10
Tabel 3.1	Kisi – kisi Perkembangan Instrumen	29
Tabel 3.2	Goodness of Fit Indices	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Interaksi	41
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung	41
Tabel 4.7	Interval Kelas	43
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keramahan	43
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kredibilitas	44
Tabel 4.10	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra	45
Tabel 4.11	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kedekatan	46
Tabel 4.12	Hasil tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	47
Tabel 4.13	Uji Normalitas	49
Tabel 4.14	Deskriptif Statistik	51
Tabel 4.15	Multivariate Oulier	52
Tabel 4.16	Reliabilitas	53
Tabel 4.17	Goodness of Fit Model Keramahan Karyawan	54
Tabel 4.18	Uji Signifikansi Model Keramahan Karyawan	55
Tabel 4.19	Goodness of Fit Model Kredibilitas Karyawan	56
Tabel 4.20	Uji Signifikansi Model Kredibilitas Karyawan	57
Tabel 4.21	Goodness of Fit Model Citra Karyawan	58
Tabel 4.22	Uji Signifikansi Model Citra Karyawan	58
Tabel 4.23	Goodness of Fit Model Kedekatan karyawan Awal	59
Tabel 4.24	Goodness of Fit Model Kedekatan Karyawan Akhir	60
Tabel 4.25	Uji Signifikansi Model Kedekatan Karyawan Akhir	61
Tabel 2.26	Goodness of Fit Model Kepuasan Nasabah	62
Tabel 2.27	Uji Signifikansi Model Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.28	Godness of Fit Model Lengkap Awal	65
Tabel 4.29	Godness of Fit Model Lengkap Akhir	67
Tabel 4.30	Uji Signifikansi Model Lengkap Akhir	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Model Keramahan Karyawan	54
Gambar 4.2 Model Kredibilitas Karyawan	56
Gambar 4.3 Model Citra Karyawan	57
Gambar 4.4 Model Kedekatan Karyawan Awal	59
Gambar 4.5 Model Kedekatan Karyawan Akhir	60
Gambar 4.6 Model Kepuasan Karywan	62
Gambar 4.7 Model Lengkap Awal	64
Gambar 4.8 Model Lengkap Akhir	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Karakteristik Responden Dan Hasil Tanggapan Responden

Lampiran 3 : Uji z – score

Lampiran 4 : Uji Normalitas

Lampiran 5 : Mahalanobis

Lampiran 6 : Estimates

Lampiran 7 : Reliabilitas

Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF BENEVOLENCE, CREDIBILITY AND IMAGE TOWARD EMPLOYEES' INTIMACY AND SATISFACTION OF DEPOSAN BANKS CONVENTIONAL IN SURABAYA**

World of banking is currently walks on rapid growth, so that this situation pushes the banking business to be a competitive and string. This reality can't be denied so that each bank must use a variety of ways to gain public interest. Banks as financial institutions mainly provide saving services and distribute funds in a variety of alternative loans to the public also needs to focus on service performance to satisfy customers. It is the key for banking services be distinguished a bank with its competitors, so these variations show important role in achieving corporate goals. This research is aimed at determining the influence of the benevolence, credibility and image of bank's employees toward the intimacy of bank's employees and their customers. The banks researched were conventional banks including Mandiri, BNI, BRI, and BTN. The population surveyed was the customers of the four banks and the sample was framed using non-probability and purposive sampling focusing on a hundred saving customers. The data was gathered using questionnaires and processed using Structural equation Modeling (SEM). The result were: 1) benevolence did not significantly influence the employees and customers' intimacy; 2) credibility significantly influenced the employees and customers' intimacy; 3) image significantly influenced the employees and customers' intimacy; 4) intimacy significantly influenced the employees and satisfaction.

**Key words:** *Benevolence, Credibility, Image, Intimacy, Customers Satisfaction*