

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penampilan, Wawasan, dan Etika Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri” ini ditulis oleh Uly Zulfa Rohmatullaili, NIM. 2823133157, pembimbing H. Dede Nurohman, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa dalam praktik dunia perbankan saat ini, suatu lembaga keuangan syariah merekrut pegawai bank atau bankir yang berasal dari jurusan bukan perbankan atau perbankan syariah, misalnya berasal dari jurusan ilmu-ilmu murni, matematika atau kependidikan. Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian mengenai pengaruh penampilan, wawasan, dan etika pegawai terhadap kualitas pelayanan dari BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah (1) Apakah penampilan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (2) Apakah wawasanpegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (3) Apakah etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (4) Apakah variabel penampilan, wawasan, dan etika pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh penampilan pegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (2) Untuk menguji pengaruhwawasanpegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (3) Untuk menguji pengaruh etika pegawai terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (4) Untuk menguji pengaruh variabel penampilan, wawasan, dan etika pegawai secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

Skripsi ini bermanfaat bagi BTM Surya Melati Abadi sebagai sumbangan pemikiran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan, bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya, bagi masyarakat sebagai bahan pertimbangan untuk memilih lembaga keuangan.

Dalam penelitian ini digunakan metode angket, dokumentasi dan observasi. Angket digunakan untuk memperoleh data mengenai penampilan, wawasan, etika pegawai dan kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi. Sedangkan dokumentasi dan observasi digunakan untuk menggali data mengenai dokumen BTM Surya Melati Abadi dan pelayanan BTM Surya Melati Abadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, wawasanpegawai berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayananBTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, etika pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediridan ketiga variabel penampilan, wawasan,dan etika pegawai bank berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

Kata kunci: Penampilan, Wawasan, Etika, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Thesis titled "Influence Appearance, Insight, and Ethics Officer to the Service Quality BTM Surya MelatiAbadi Ngadiluwih Kediri" was written by Uly Zulfa Rohmatullaili, NIM. 2823133157, supervisor H. Dede Nurohman, M.Ag.

This research is motivated by a phenomenon that in practice the banking world today, an Islamic financial institution to recruit employees of the bank or banker who came from the majors is not banking or Islamic banking, for example, came from the direction of pure sciences, mathematics or education. In this case the researchers conducting research on the influence of appearance, knowledge, and ethics of employees of the service quality of BTM Surya MelatiAbadi Ngadiluwih Kediri.

The problem of this thesis is (1) Is the employee appearance significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (2) Is the employee insight significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (3) Is the employee ethics significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? (4) Does the variable appearance, insights, and employee ethics together a significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri? As for the objectives of this study were (1) To examine the effect of employee performance on service quality BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (2) To examine the effect of employee insight to service quality BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (3) To examine the effect of employee ethics to service quality BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri. (4) To test the effect of variable appearance, knowledge, and ethics of employees together to service quality BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

This thesis is useful for Budget BTM Surya Melati Abadi as contribute ideas to improve the quality of service, for further research as reference material for further research, for society as consideration for choosing a financial institution.

In this study used the questionnaire method, documentation and observation. The questionnaire used to obtain data concerning the appearance, insight, employee ethics and service quality BTM Surya Melati Abadi. While the documentation and observation is used to collect data about the document BTM Surya Melati Abadi and services BTM Surya Melati Abadi. The results showed that the appearance of employees did not significantly affect the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, insights employees not significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri, ethical employees significant effect on the quality of service BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri and third variable appearance, knowledge, and ethics of bank employees have a significant effect jointly to service quality BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.

Keywords: appearance, Insights, Ethics, Quality of Service