

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
NASABAH BANK BRI UNIT PENGKOL JEPARA**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**ADRIYANI DEWI SHALMA**

**(30701401569)**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2018**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
NASABAH BANK BRI UNIT PENGKOL JEPARA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Adriyani Dewi Shalma**

**30701401569**

Telah Disetujui Untuk Diuji Dan Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan Menuju Gelar Sarjana Psikologi

Pembimbing

Tanggal



**Abdurrohim, S.Psi, M.Si**

20-09-2018

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Sultan Agung Semarang



**Ruseno Arjanggal, S.Psi, M.A**

**NIK. 210700010**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
NASABAH BANK BRI UNIT PENGKOL JEPARA**

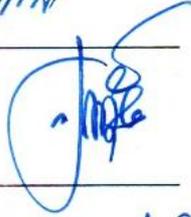
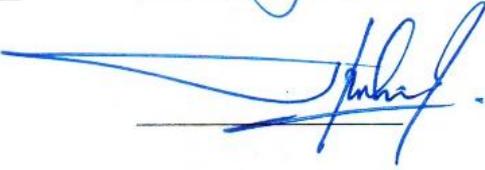
Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Adriyani Dewi Shalma**

**30701401569**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 25 September 2018

Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. <b><u>Joko Kuncoro, S.Psi, M.Si</u></b>	
2. <b><u>Agustin Handayani, S.Psi, M.Si</u></b>	
3. <b><u>Abdurrohim, S.Psi, M.Si</u></b>	

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Semarang, 25 September 2018

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Sultan Agung Semarang



**Ruseno Arjanggi, S.Psi, M.A**

**NIK. 210700010**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya Adriyani Dewi Shalma yang bertanda tangan dibawah ini dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh derajat keserjanaan di suatu perguruan tinggi.
2. Sepanjang sepengetahuan saya, skripsi ini tidak terdapat karya ata pendapat yang sudah pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila terdapat hal-hal yang tidak sesuai degan isi pernyataan ini, maka saya bersedia derajat keserjanaan saya dicabut.

Semarang, 13 Juli 2018

METERAI  
TEMPEL  
Rp.  
87AABAFF308475029  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Adriyani Dewi Shalma

## **MOTTO**

*“Simpanlah sebagian dari harta kamu untuk kebaikan masa depan kamu, karena itu jauh lebih baik bagimu”*

**(H.R Bukhari)**

*“Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhan Nya”*

**(Q.S Al-Isra: 27)**

*“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”*

**(Q.S. Asy-Syu'araa' : 181-182)**

*“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah)”*

**(Q.S. Yusuf: 87)**

*“Jadilah orang yang selalu berusaha dan terus berusaha serta yakin dengan kemampuanmu meskipun beberapa diantara temanmu meremehkanmu”*

**(Adriyani Dewi Shalma)**

## **PERSEMBAHAN**

*Karya ini saya persembahkan kepada Bapak dan Ibu saya yang sudah memberi doa dan dukungan materi.*

*Untuk teman-teman dan sahabat-sahabatku terimakasih juga telah memberikan semangat dan dukungan pada saya.*

*Semua orang yang berjasa dalam proses penyelesaian tugas skripsi ini Dosen pembimbing Bpk Abdurrohim S.Psi, M.Si, terimakasih sudah meluangkan waktu, ilmu, tenaga dan pikirannya dalam membimbingku dengan penuh rasa sabar.*

*Almaterku tercinta*

*Fakultas Psikologi Universitas Sultan Agung Semarang*

## KATA PENGANTAR

### **Assalamua'alaikum Wr. Wb**

Alhamdulillah, dengan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada saya selaku peneliti, serta memberi kemudahan, kelancaran dan kekuatan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program S1 Psikologi di Universitas Sultan Agung Semarang.

Saya selaku peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Peneliti dengan bangga dan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ruseno Arjungsi S.Psi, M.A selaku Dekan Fakultas Psikologi Unissula yang telah membantu peneliti dalam akademik maupun penelitian.
2. Bapak Abdurrohim S.Psi, M.Si, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah sangat sabar dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam membuat karya ini.
3. Ibu Inhasuti Sugiasih S.Psi, Msi, selaku dosen wali saya yang senantiasa memberikan semangat, waktu, ilmu dan berbagai informasi akademik.
4. Ibu dan Bapak nasabah yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam memberi informasi serta mengisi skala penelitian.
5. Kepada seluruh pihak Bank BRI Unit Pengkol Jepara yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Psikologi Universitas Sultan Agung Semarang yang selalu memberikan kemudahan, fasilitas, bantuan dan kerjasamanya selama ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu berharga kepada peneliti dan semoga ilmu tersebut dapat diaplikasikan dengan baik.

8. Bapak dan Ibu tersayang yang selalu menyemangati, mendoakan dan selalu memberikan dorongan dalam segala bentuk yang peneliti butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk adekku terima kasih banyak doa-doanya dan yang selalu menghiburku.
10. Untuk teman baikku Kevin Bhuana I dan sahabatku Indria Audyna terima kasih karena selalu memberikan semangat dalam mengerjakan karya ini.
11. Untuk teman-teman bimbingan peneliti khususnya Danu dan Rizky terima kasih yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu agar skripsi ini bisa cepat terselesaikan.
12. Untuk teman-temanku RAS'14 khususnya kelas A, terima kasih telah menemani peneliti selama ini dalam perkuliahan dan menjadi teman peneliti yang saling memberikan dukungan satu sama lain.
13. Semua pihak yang ikut serta membantu, mendoakan serta selalu memberikan semangat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti sangat membutuhkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun.

Peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca khususnya pembaca bidang psikologi.

Semarang, 14 Juli 2018

Peneliti