

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI, SIKAP, DAN EMPATI,
TERHADAP KEPERCAYAAN MENABUNG DI BANK BNI SYARIAH
CABANG KALIGAWA SEMARANG**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Heny Nalurita Kumala Dewi

NIM : 30401310811

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI, SIKAP, DAN EMPATI,
TERHADAP KEPERCAYAAN DI BANK BNI SYARIAH CABANG
KALIGAWA SEMARANG**

Disusun Oleh :

Heny Nalurita Kumala Dewi

NIM : 30401310811

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
siding panitia ujian usulan penelitian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 1 Maret 2017

Dosen Pembimbing



Dr. Asyhari, SE, MM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI, SIKAP, DAN EMPATI,
TERHADAP KEPERCAYAAN DI BANK BNI SYARIAH CABANG
KALIGAWA SEMARANG**

Disusun Oleh :

Heny Nalurita Kumala Dewi

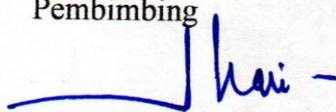
NIM : 30401310811

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 10 maret 2017

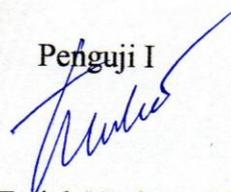
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



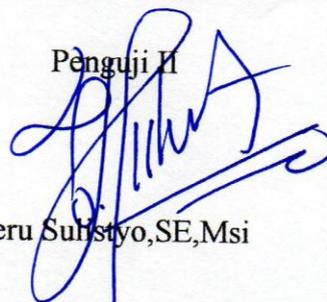
Dr. Asyhari, SE, MM

Penguji I



Prof. Tatiek Nurhayati, SE, MM

Penguji II



Heru Sulistyono, SE, Msi

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 10 Maret 2017




Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kesuksesan dan kegagalan merupakan sebuah rangkaian yang tidak dapat dipisahkan, karena sebelum mendapatkan kesuksesan pasti telah mengalami kegagalan sebelumnya. Ketika anda merasa kegagalan demi kegagalan terus menghampiri, jangan biarkan hal tersebut menyurutkan semangat anda. Jangan pula merasa khawatir, karena dapat dipastikan bahwa anda adalah orang yang sebenarnya sudah sangat dekat dengan sebuah kesuksesan dan sudah berada tepat di jalan anda menuju kesuksesan.”

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku yaitu Almarhum ayah dan ibu. Dengan penuh rasa syukur, karena keluarga merupakan anugerah terindah yang Allah SWT telah berikan kepadaku.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heny Nalurita Kumala Dewi

NIM : 30401310811

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI, SIKAP, DAN EMPATI TERHADAP KEPERCAYAAN MENABUNG DI BANK BNI SYARIAH CABANG KALIGAWA SEMARANG” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 10 maret 2017, adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 1 Maret 2017

Yang memberikan pernyataan



Heny Nalurita Kumala Dewi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan pra skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Komunikasi, Sikap, Empati, Terhadap Kepercayaan Bank BNI Syariah Cabang Kaligawe Semarang.”

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj.Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Dr.Asyahri, SE, MM selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarah an dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Unissula Semarang atas ilmu, bantuan, dan bimbingannya.

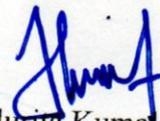
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
6. Ibu dan Almarhum Bapak yang selalu memberikan seluruh perhatian, tenaga, kasih sayang, do'a dan juga materi yang tidak terhingga, dek intan dan Anwar fauzi dan My Best Friend yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta kasih sayangnya, yang tidak dapat terhitung kepada penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan Skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan orang tua dan saudara-saudaraku.
7. Teman – teman seperjuangan bimbingan, teman – teman pemasaran dan teman - teman kelas D angkatan tahun 2013/2014 dan seluruh teman kuliah di Unissula.
8. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Semarang, 1 Maret 2017

Penulis



Heny Nalurita Kumala Dewi