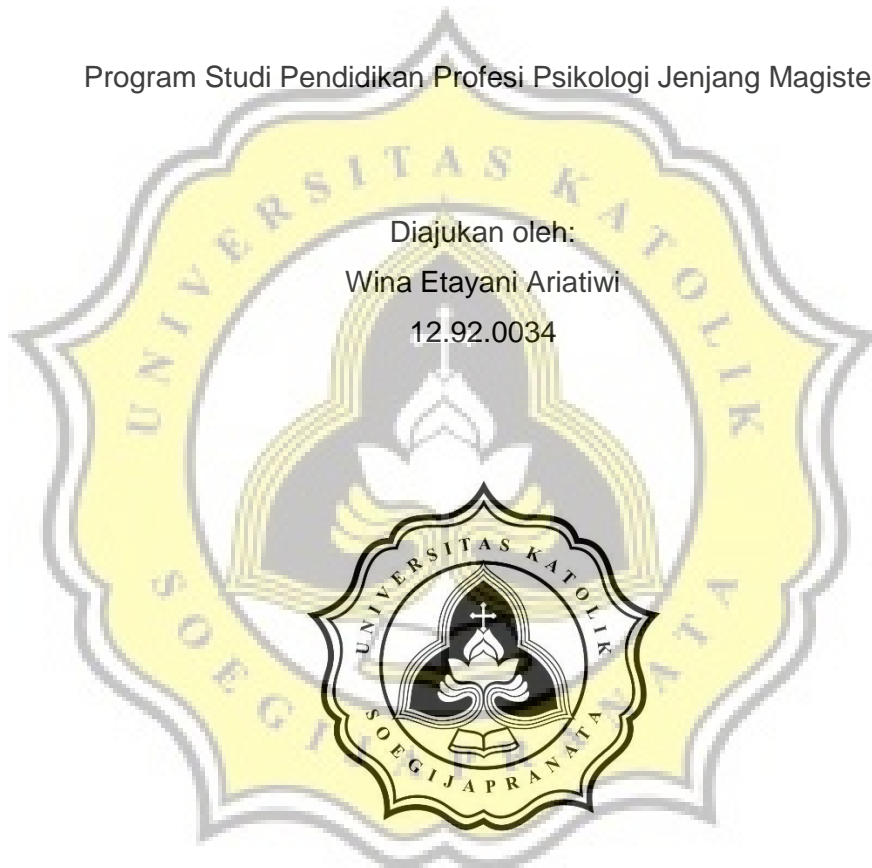


**EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Magister Profesi Psikologi

Program Studi Pendidikan Profesi Psikologi Jenjang Magister



**PROGRAM PENDIDIKAN PROFESI PSIKOLOGI JENJANG MAGISTER
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2018**

TESIS

**EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X**

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Profesi Psikologi

Pada tanggal:

06 Februari 2018

Mengesahkan,

Ketua Program Pascasarjana
Universitas Katolik Soegijapranata



(Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog)
Ketua Program

TESIS

**EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X**

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Profesi Psikologi

Pada tanggal:

06 Februari 2018

Mengesahkan,



(IJK. Sito Meiyanto, Ph.D., Psikolog)
Dewan Penguji HIMPSI

HALAMAN PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X**

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

Tesis ini telah dipertahankan di depan dewan penguji dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Profesi Psikologi



Pada tanggal:

06 Februari 2018

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama

(Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si, Psikolog)

Dosen Pembimbing Pendamping

(Lucia Trisni W., S.Psi, M.Si, Psikolog)

TESIS

**EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT X**

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Profesi Psikologi



Pada tanggal:

06 Februari 2018

Semarang,

Ketua Program Pascasarjana,

(Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog)

Dewan Penguji :

1. IJK. Sito Meiyanto, Ph.D, Psikolog
2. Esthi Rahayu, S.Psi, M.Si, Psikolog
3. Dr. Kristiana Haryanti, M.Si, Psikolog

UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T., karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya tesis ini dapat disusun dan diselesaikan. Selama menempuh pendidikan dan penulisan serta penyelesaian tesis ini penulis banyak memperoleh dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Dr. M. Sih Setija Utami, M. Kes. Selaku Dekan Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata.
2. Dr. Endang Widyorini, MS, Psikolog selaku ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata, terimakasih atas kesempatan yang ibu berikan bagi peneliti untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Th. Dewi Setyorini, S.Psi, M.Si, Psikolog selaku dosen pembimbing utama yang di dalam berbagai kesibukan dapat menyempatkan diri membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga bagi penulisan tesis ini.
4. Lucia Trisni W., S.Psi, M.Si, Psikolog selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan waktu, arahan, masukan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam penulisan tesis ini.
5. Seluruh dosen pengajar Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata yang memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan selama kuliah.
6. Seluruh staff administrasi Magister Profesi Psikologi Unika Soegijapranata yang telah membantu kelancaran administrasi selama pembuatan tesis ini dan dengan sabar menjawab segala pertanyaan dari peneliti mengenai persyaratan administratif yang diperlukan guna menyelesaikan tesis ini.
7. Fx. Teguh Widodo Purnomo, SE selaku direktur PT.BPR X terimakasih karena selalu memberi izin, support, insight, dan masukan yang berguna bagi peneliti serta selalu dengan senang hati menindaklanjuti hasil dari penelitian ini.

8. Ir. Constantinus, S.Psi, M.M, M.M selaku Komisaris PT.BPR X yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian di salah satu cabang perusahaan.
9. Mbak Indah dan Dek Renny selaku HRD di PT.BPR X, terimakasih atas dukungan, kerjasama, dan bantuan kalian selama proses penelitian di PT.BPR X
10. Ibu Nova Ambarwati dan Bapak Yohanes Budi Satrio selaku Spv. dan Manajer operasional PT.BPR X yang selalu dengan senang hati membantu peneliti dalam pengambilan data yang diperlukan untuk penyelesaian tesis ini.
11. Seluruh staff karyawan PT.BPR X yang senantiasa bersedia menjadi subjek penelitian peneliti dan telah memberikan ruang bagi peneliti untuk melakukan proses penelitian di tengah kesibukan bekerja.
12. Orangtua dan keluargaku tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam proses pembuatan tesis ini. Terimakasih karena telah membantu peneliti dalam mengasuh anak saat proses penulisan dan penyusunan tesis ini.
13. Suami tercinta, Jati Purbo Laksono dan anak-anakku (Kayyisa dan bayi di dalam perut) yang telah sabar dan memaklumi peneliti dalam proses penyelesaian tesis ini. Senyum dan cinta kalian menjadi semangat dan motivasi bagi peneliti untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
14. Teman-teman seperjuangan yang turut membantu dalam penyelesaian tesis peneliti. Terimakasih telah berbagi ilmu, pengalaman, dan sukacita bersama. Terimakasih karena selalu ada di saat peneliti menemukan hambatan, dan saling mendukung untuk tetap semangat menyelesaikan penulisan tesis.
15. Seluruh pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu terimakasih sekali atas bantuan yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

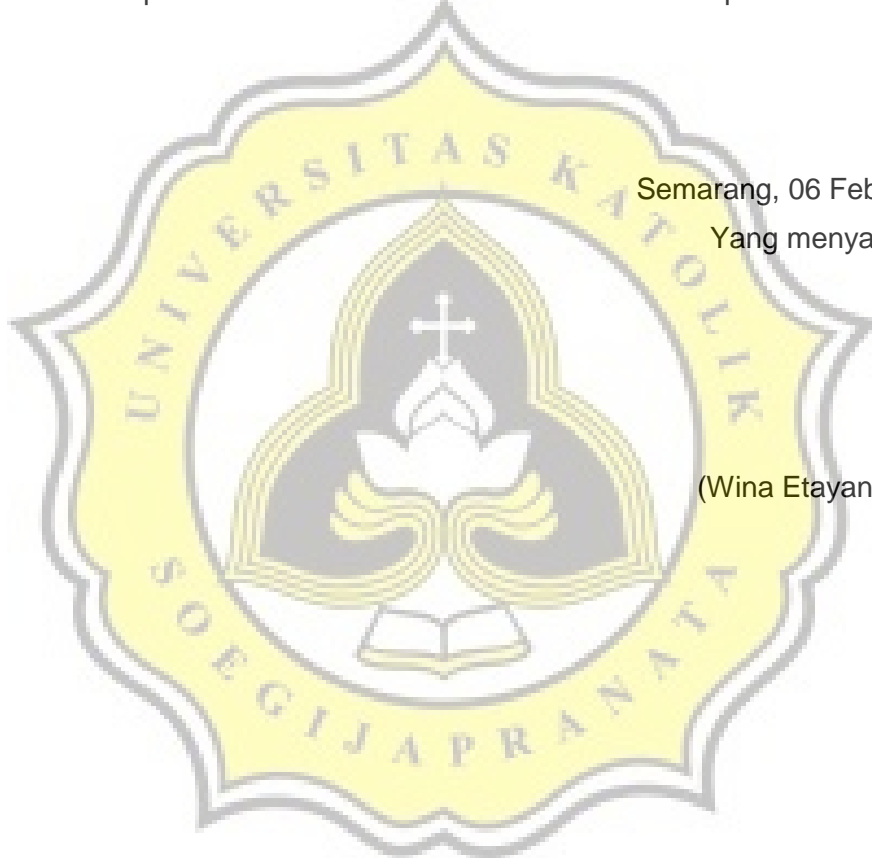
Semarang,

Peneliti,

(Wina Etayani Ariatiwi)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah penelitian ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.



Semarang, 06 Februari 2018

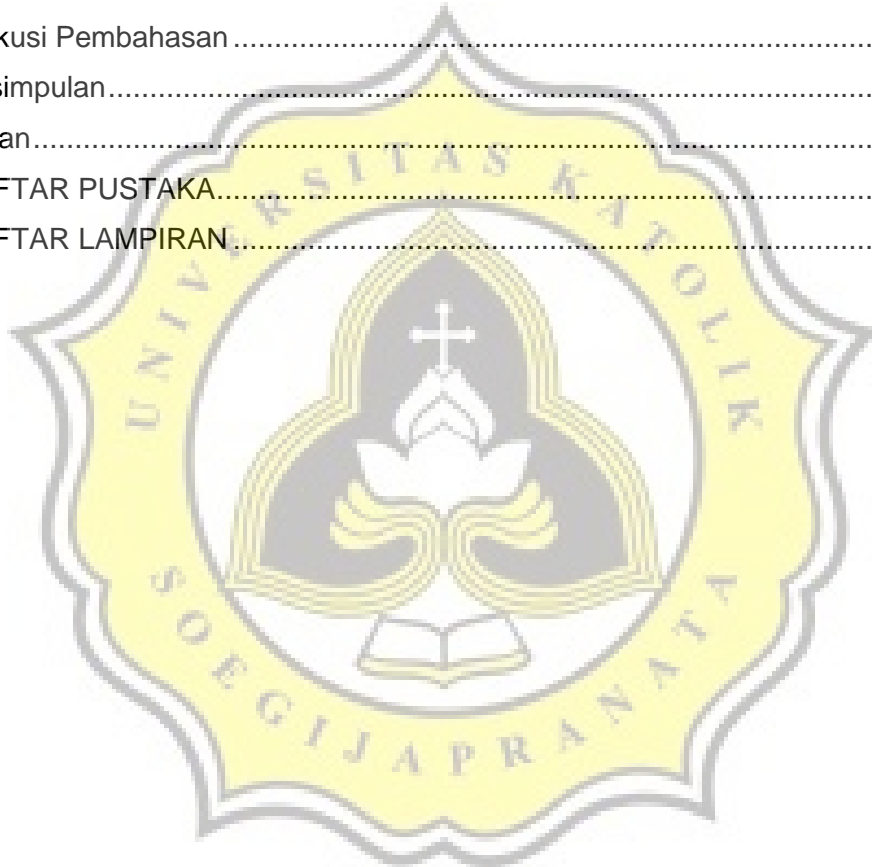
Yang menyatakan,

(Wina Etayani Ariatiwi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
PERNYATAAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
Pendahuluan	1
Tujuan Penelitian	7
Manfaat Penelitian	7
Kepuasan Nasabah	8
Aspek Kepuasan Pelanggan.....	9
Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah	11
Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
Pelatihan Pelayanan Prima <i>Frontliner</i>	12
Dimensi Kualitas Pelayanan	14
Manfaat Pelatihan Pelayanan Prima	16
Evaluasi Pelatihan	17
Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima <i>Frontliner</i> terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah	18
Hipotesis.....	22
Metode Penelitian	23
Desain Eksperimen.....	23
Identifikasi Variabel Penelitian	23
Definisi Operasional.....	23
Subjek Penelitian	24
Metode Pengumpulan Data	24
Prosedur Penelitian	26
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
Analisis Data.....	28

Hasil Penelitian	28
Evaluasi Reaksi	29
Evaluasi Pembelajaran	29
Evaluasi Perilaku	30
Evaluasi Hasil	31
Aspek Kesesuaian Harapan	32
Aspek Minat Berkunjung Kembali	32
Aspek Kesiediaan Merekomendasikan	33
Diskusi Pembahasan	33
Kesimpulan	41
Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
DAFTAR LAMPIRAN	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Data Jumlah Pelanggan Tahun 2013 - 2016.....	3
Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan.....	4
Gambar 3. Kerangka Berpikir Penelitian	22
Gambar 4. Grafik Hasil Evaluasi Reaksi Pelatihan Pelayanan Prima.....	29
Gambar 5. Grafik Evaluasi Pembelajaran Pelatihan Pelayanan Prima.....	30
Gambar 6. Grafik Skor Total Skala Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan.....	31
Gambar 7. Grafik Skor Skala Kepuasan Nasabah Aspek Kesesuaian Harapan.....	32
Gambar 8. Grafik Skor Skala Kepuasan Nasabah Aspek Minat Berkunjung Kembali	33
Gambar 9. Grafik Skor Skala Kepuasan nasabah Aspek Kesiediaan Merekomendasikan	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pemetaan Keluhan Nasabah	5
Tabel 2. Hasil Evaluasi Perilaku.....	30
Tabel 3. Tabel Hasil Olah Data Uji Beda Skala Kepuasan Nasabah Aspek Kesesuaian Harapan Terhadap Kualitas Pelayanan	32



EFEKTIVITAS PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPR X

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

Magister Profesi Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelatihan pelayanan prima pada *frontliner* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR X. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada pengaruh pelatihan pelayanan prima pada *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah meningkat setelah *frontliners* PT. BPR X mengikuti pelatihan pelayanan prima dibandingkan sebelum mengikuti pelatihan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode *quasi experiment* dengan *one group pre test-post test design*. Subjek dalam penelitian ini adalah 50 orang nasabah PT. BPR X yang telah tercatat menjadi nasabah selama minimal enam bulan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala kepuasan nasabah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis kuantitatif dengan *paired sample t-test*. Berdasarkan hasil analisa data diperoleh nilai $t=-7.808$ dengan $p=0.000$ ($p<0.01$) dengan mean skor *pre-test* 69.44 dan *post-test* 74.96. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa ada peningkatan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *frontliner* yang sangat signifikan antara sebelum dan sesudah *frontliner* PT BPR X mengikuti pelatihan pelayanan prima. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis penelitian diterima yaitu kepuasan nasabah meningkat setelah *frontliners* PT. BPR X mengikuti pelatihan pelayanan prima dibandingkan sebelum *frontliners* mengikuti pelatihan pelayanan prima.

Kata kunci: Pelatihan Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

THE EFFECTIVENESS OF FRONTLINER'S SERVICE EXCELLENCE TRAINING ON PT. BPR X CUSTOMER SATISFACTION

Wina Etayani Ariatiwi

12.92.0034

**Master of Psychology Profession
Soegijapranata Catholic University**

ABSTRACT

This study examined the effectiveness of frontliners excellence service training on PT.BPR X customer satisfaction. The hypothesis proposed is frontliners excellence service training affects to the customer satisfaction. PT.BPR X customer satisfaction will increase after frontliners attended excellence service training than before. This study used quasi experiment method with one group pre test-post test design. This research sample are 50 customers which has been registered as the customer of PT.BPR X for six months at least. The customer satisfaction scale was used as a tools of data collection. Collected data were analyzed using paired sample t-test analysis. Based on the data analysis result obtained t value = -7.808 with $p = 0.000$ ($p < 0.01$) and mean of pre-test score is 69.44 and post-test score is 74.96. These results indicate that there is a very significant increasing customer satisfaction on the frontliner service quality between before and after frontliner PT.BPR X attending excellence service training. Thus, it can be concluded that the research hypothesis is accepted, the customer satisfaction increases after frontliners PT.BPR X attended excellence service training than before the frontliners attended excellent service training.

Keywords: Excellence Service Training, Service Quality, Customer Satisfaction