



Teknokratika "A", AKUNTANSI, DESAIN/BAH I/1/Akred/IV/II/2014
Teknokratika "A", MANAJEMEN, DESAIN/BAH I/1/Man/III/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2017/2018

Nomor : 0296/BAAK/III/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuççwara Malang menetapkan :

Nama : Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : QURROTUL AINI
Nomor Pokok : K.2013.5.32521
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : --
Judul Skripsi : --

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 19/03/2018

Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194





STIE Malangkeçwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
		Bulan :	
3 Apr 2018		Konultasi Judul	[Signature]
17 Apr 2018		Konultasi proposal, perbaikan	[Signature]
		Bulan :	
2 Mei 2018		Proposal, Ace, revisi dan proposal	[Signature]
		Bulan :	
14 Mei 2018		Revisi proposal dan proposal Bab II - III, dgn. tambahan materi dan data	[Signature]
		Bulan :	
11 Juli 2018		Bab I - III dan perbaikan → Ace, dan kualitas Bab II dgn. lebih detail masalah dan pertanyaan	[Signature]
		Bulan :	

Dosen Pembimbing 1

[Signature]
Haryceet

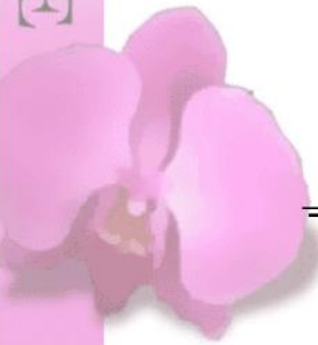
Dosen Pembimbing 2

[Signature]

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis





Teknik Informatika "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAK/13/TA/16/3/2014
Teknik Informatika "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAK/13/TA/16/3/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GENAP Tahun Akademik 2017/2018

Nomor : 0296/BAAK/III/2018

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

Nama : Drs. HARIYANTO, M.Si.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : --
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : QURROTUL AINI
Nomor Pokok : K.2013.5.32521
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN PEMASARAN
Pokok Bahasan : KEPUASAN KONSUMEN
Tempat/Obyek : BANK MANDIRI CAB BATU

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDART OPERATING PROCEDURE (SOP) TELLER TERHADAP KEPUASN NASABAH BANK MANDIRI CAB.BATU

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang

Pada Tanggal : 20/07/2018

Ketua Program Studi Manajemen,



Dia. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194





STIE Malangkuççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan :			
12 Juli 2018		Konsultasi kusioner	
Bulan :			
18 Juli 2018		Konsultasi Bab IV - Revisi	
Bulan :			
26 Juli 2018		Seminar Hari - Revisi bab IV	
Bulan :			
02 Agt. 2018		Ace	
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Rutinitas Pembimbingan

MCF



Lampiran 1

Uji Validitas

No	Variabel	No item	r-hitung	signifikansi	keterangan
1	Sikap	1	0.939	0.000	Valid
		2	0.917	0.000	Valid
		3	0.953	0.000	Valid
		4	0.859	0.000	Valid
		5	0.816	0.000	Valid
2	Skill	6	0.877	0.000	Valid
		7	0.873	0.000	Valid
		8	0.892	0.000	Valid
3	Penampilan	9	0.959	0.000	Valid
		10	0.932	0.000	Valid
		11	0.938	0.000	Valid
		12	0.921	0.000	Valid
4	Kep.nasabah	13	0.809	0.000	Valid
		14	0.860	0.000	Valid
		15	0.706	0.000	Valid



Lampiran 2

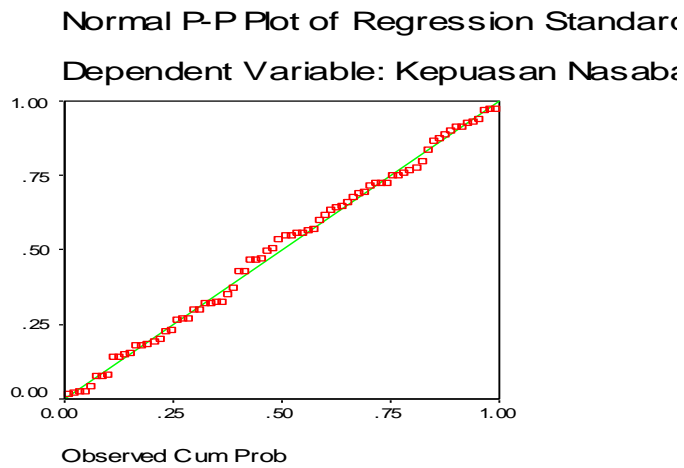
UjiReliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	pembanding	Keterangan
Sikap	0.9385	0,60	Reliabel
Skill	0.8057	0,60	Reliabel
Penampilan	0.9264	0,60	Reliabel
Kep.nasabah	0.6927	0,60	Reliabel



Lampiran 3

UjiNormalitas



Lampiran 4

UjiNormalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97979587
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.046
	Negative	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		.440
Asymp. Sig. (2-tailed)		.990

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran 5

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Sikap	.937	1.067
	Skill	.999	1.001
	Penampilan	.936	1.068

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 6

Uji Heterokodestisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.097	.858		1.278	.205
	Sikap	.085	.039	.252	2.202	.031
	Skill	.419	.121	.421	3.472	.001
	Penampilan	.123	.059	.220	2.095	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 7

Analisis regresi linear berganda & Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.097	.858		1.278	.205
	Sikap	.085	.039	.252	2.202	.031
	Skill	.419	.121	.421	3.472	.001
	Penampilan	.123	.059	.220	2.095	.040

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 8

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.309	3	27.770	49.200	.000 ^a
	Residual	40.639	72	.564		
	Total	123.947	75			

a. Predictors: (Constant), Penampilan, Sikap, Skill

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



Lampiran 9

Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.658	.751

a. Predictors: (Constant), Penampilan, Sikap, Skill



Lampiran 11

KUESIONER

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI**

(Studi pada nasabah Bank Mandiri cabang Batu)

Usia :tahun

Jenis Kelamin : L / P

(lingkari salah satu)

Berapa lama Anda menjadi nasabah Bank Mandiri?

- < 6 bulan 1-2 tahun
 6 bulan -1 tahun > 2 tahun

Tingkat pendidikan terakhir?

- SD SMA
 SMP D1/D2/D3/S1/S2/S3

Petunjuk Pengisian :

1. Mohon mengisi dengan memberikan tanda *checklist* (v) pada kotak yang tersedia

2. SS adalah kategori **SANGAT SETUJU**

S adalah kategori jawaban **SETUJU**

CS adalah kategori jawaban **CUKUP SETUJU**

TS adalah kategori jawaban **TIDAK SETUJU**

STS adalah kategori jawaban **SANGAT TIDAK SETUJU**

Terima kasih atas kesediaan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.



No	Aspek yang dinilai	JAWABAN				
	Sikap (X ₁)	SS	S	TS	TS	STS
1	<i>Teller</i> mengucapkan selamat pagi/siang/sore kepada anda sebelum melakukan transaksi					
2	Selama proses transaksi, <i>teller</i> tidak berbicara dengan orang lain dan tidak mengerjakan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi anda. Jika diperlukan berbicara dengan orang lain yang berhubungan dengan transaksi anda, meminta ijin dulu.					
3	<i>Teller</i> menanggapi permintaan uang receh, memberikan bila ada, bila di kasnya tidak ada, berusaha menanyakan ke <i>Teller</i> lain, atau menawarkan alternative/pecahan lain.					
4	<i>Teller</i> mengenali nama anda dari buku tabungan atau slip penarikan yang diserahkan anda. Atau menanyakan nama anda sekaligus untuk mengkonfirmasi transaksi. (misalnya: dengan “Bapak/Ibu.....sendiri?)					
5	<i>Teller</i> menawarkan bantuan, mengucapkan terima kasih dengan tulus dan sopan, dan mengucapkan selamat pagi/siang/sore setelah transaksi.					
No	Aspek yang dinilai	JAWABAN				
	Skill (X ₂)	SS	S	TS	TS	STS
1	<i>Teller</i> melakukan prosedur penghitungan uang dengan bantuan mesin dan menggunakan tangan secara manual untuk memastikan jumlah uang yang disetor atau ditarik nasabah					
2	<i>Teller</i> mengkonfirmasi jumlah uang yang diterima/diserahkan kepada anda.					
3	Saat anda bertransaksi, waktu transaksi setor uang ideal 1 menit, waktu transaksi transfer debit rekening ideal 1 menit, waktu transaksi tarik tunai 5 juta dengan buku ideal 1 menit, dan jika memerlukan konfirmasi ke cabang asal maka waktu konfirmasi ideal 5 menit.					
Penampilan (X ₃)						
1	<i>Teller</i> mengenakan seragam dengan bersih, rapi dan sopan.					
2	- <i>Teller</i> wanita memakai bedak, lipstick, rambut diikat/cepol/jilbab, tidak memakai kutek warna menyolok, tidak tercium bau badan					

	- Teller pria memakai dasi, lengan tidak digulung, rambut rapi dan tidak tercium bau badan.					
3	<i>Teller</i> mengenakan nama dada yang posisinya mudah ditemukan dan jelas terbaca.					
4	Kondisi counter bersih rapi, ada rak brosur, papan nama dan alat tulis					
Kepuasan Nasabah (Y)						
1	Nasabah puas dengan pelayanan yang dilakukan <i>teller</i> dan nasabah akan terus menggunakan layanan jasa perbankan Bank Mandiri					
2	<i>Teller</i> melaksanakan proses transaksi nasabah dengan cepat guna efisiensi waktu					
3	<i>Teller</i> menawarkan permen saat nasabah menunggu proses transaksi sebagai wujud respek kepada nasabah					

Lampiran 10

No	Skripsi Peneliti	Penelitian terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Skripsi peneliti menggunakan SOP teller yang meliputi sikap, skill, dan penampilan untuk menguji kepuasan nasabah	Penelitian yang dilakukan oleh Tyas susilowati ini menggunakan variabel sikap, pengaruh dan tindakan sebagai alat ukur untuk menguji kepuasan pelanggan di laboratorium klinik budi sehat	Hasil penelitian menunjukkan hasil yang sama bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan	Perbedaan penelitian hanya pada variabel yang digunakan dan tempat sebagai penelitian.
2	Skripsi peneliti menggunakan SOP teller yang meliputi sikap, skill, dan penampilan untuk menguji kepuasan nasabah	Penelitian yang dilakukan ferry sujarwo menggunakan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan nasabah	Hasil penelitian menunjukkan hasil yang sama bahwa skill berpengaruh positif dan signifikan, hal ini dapat dilihat dari indicator responsiveness di penelitian sebelumnya	Perbedaan dengan skripsi peneliti variabel yang digunakan lebih sempit cakupannya, sedangkan di penelitian sebelumnya lebih di jelaskan indicator-indikator dari responsiveness itu sendiri.
3	Skripsi peneliti menggunakan SOP teller yang meliputi sikap, skill, dan penampilan untuk menguji kepuasan nasabah	Penelitian yang dilakukan Erdah litriani menggunakan pengaruh etika frontliner terhadap kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan hasil yang sama bahwa sikap berpengaruh positif	Perbedaan penelitian lebih kepada variabel yang digunakan, karena di penelitian sebelumnya etika memiliki indicator seperti penampilan, mengucapkan terima kasih, ramah tamah dll dan untuk hasilnya sendiri penelitian dari erdah ini bahwa penampilan menunjukkan hasil positif tetapi tidak signifikan