**PERSEPSI NASABAH MAHASISWA IAIN RADEN FATAH**

**TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER**

**PADA PT. BANK SUMSEL CABANG SYARI’AH PALEMBANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Program Studi Diploma 3 Perbankan Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang

**Oleh:**

**Dina Rosyadah**

**08 18 012**

****

**FAKULTAS SYARI’AH**

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARI’AH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2011**

**FAKULTAS SYARI’AH**

**IAIN RADEN FATAH PALEMBANG**

**Formulir E. 4**

**LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR**

**PROGRAM D3. PERBANKAN SYARI’AH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama | : | Dina Rosyadah |
| NIM / Jurusan | : | 08 18 012 / D3 Perbankan Syari’ah |
| Judul Laporan Akhir | : | Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN Raden Fatah Terhadap  Pelayanan Customer Service dan Teller Pada  PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang |

Telah diterima dalam ujian komprehensif pada tanggal 13 September 2011

**PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF**

Tanggal Pembimbing Utama : Dra. Hj. Rusmala Dewi, M.HUM

t.t. :

Tanggal Pembimbing Kedua : Rinol Sumantri, M.E.I

t.t. :

Tanggal Penguji Utama : Drs. H. Marjohan, M.H.I t.t. :

Tanggal Penguji Kedua : Peny Cahaya Azwari, SE, MM, MBA

t.t. :

Tanggal Ketua : Rika Lidyah, SE, M.SI

t.t. :

Tanggal Sekretaris : Rinol Sumantri, M.E.I

t.t. :

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**“ Jangan menyerah sebelum mencoba”**

**Kupersembahkan kepada :**

* Ayah dan ibu tercinta
* Adik – adikku tersayang
* Teman – temanku
* Almamaterku

**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT telah melimpahkan rahmat dan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir yang diselesaikan oleh penulis berjudul **“Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN RADEN FATAH Terhadap Pelayanan Customer Service dan Teller Pada PT. Bank SUMSEL BABEL Syari’ah Palembang**.**”.** Serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Maka, sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih yang sangat besar kepada :

1. Ayah dan ibu tercinta serta saudara-saudaraku yang telah memberikan semangat dan do’a kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Duski, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang.
3. Ibu Rika Lidyah, SE. M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Perbankan Syari’ah IAIN Raden Fatah Palembang dan sekaligus sebagai penasehat akademik.
4. Bapak Rinol Sumantri, M.E.I. selaku sekertaris jurusan D3 Perbankan Syari’ah dan sekaligus sebagai pembimbing kedua.
5. Ibu Dra. Hj. Rusmala Dewi, M.Hum selaku pembimbing utama.
6. Kepala pimpinan cabang beserta karyawan PT. BANK SUMSEL BABEL Syari’ah Cabang Palembang.
7. Semua teman seperjuanganku di D3 Perbankan Syari’ah angkatan 2008.

Penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan keterbatasan dalam Tugas Akhir. Semoga penulisan Tugas Akhir dan segala bantuan dari berbagai pihak ini dapat menjadi amal shaleh dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, September 2011

Penulis

Dina Rosyadah NIM. 08 18 012

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**HALAMAN PENGESAHAN ii**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii**

**KATA PENGANTAR iv**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Permasalah 4
3. Tujuan Penelitian 4
4. Kegunaan Penelitian 5

**BAB II LANDASAN TEORI**

1. Pengertian Persepsi 6
2. Pengertian Pelayanan 7
3. Pengertian Customer Service 17
4. Pengertian Teller 22
5. Penelitian Terdahulu 24

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Definisi Operasional Variabel 26
2. Ruang Lingkup Penelitian 27
3. Lokasi Penelitian 27
4. Populasi dan Sampel 27
5. Jenis dan Sumber Data 28
6. Teknik Pengumpulan Data 29
7. Teknik Analisis Data 30

**BAB IV PEMBAHASAN**

1. Standar Pelayanan Customer Service dan Teller Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang 32
2. Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN RADEN FATAH Terhadap Pelayanan Customer Service dan Teller Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang 36

**BAB V PENUTUP**

1. Simpulan 49
2. Saran 51

**DAFTAR PUSTAKA 52**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP 53**

**LAMPIRAN 54**