

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN KOMUNIKASI  
*INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP DEMANG**



**NIM. 1820603140**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah  
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**2022**



UIN  
RADEN FATAH  
PALEMBANG

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267


Formulir E.4


**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**


Judul Skripsi : Teni Anggraini  
Nim/Program Studi : 1820603140 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang.


Telah diterima dalam ujian munaqasyah pada tanggal


**PANITIA UJIAN SKRIPSI**


Tanggal November 2022 Pembimbing Utama : Zuul Fitriani Umari, M.H.I  
t.t : 

Tanggal November 2022 Pembimbing Kedua : Tariza Putri Ramayanti, SE., M.Si  
t.t : 

Tanggal November 2022 Penguji Utama : Dr. Mismiwati, SE.,MP  
t.t : 

Tanggal November 2022 Penguji Kedua : Yusi Resita Pajaria, SE.,M.Si  
t.t : 

Tanggal November 2022 Ketua : Dr. Chandra Zaky Maulana, MM  
t.t : 

Tanggal November 2022 Sekretaris : Mahmud Alfian Jamil, MIRKH  
t.t : 



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

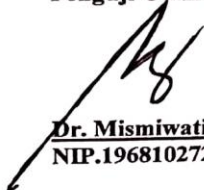
Nama : Teni Anggraini  
Nim/Jurusan : 1820603140 / S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* dan *Komunikasi Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang.

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, November 2022

**Penguji Utama**

  
**Dr. Mismiwati, SE.,MP**  
NIP.196810272014112001

**Penguji Kedua**

  
**Yusi Resita Pajaria, SE.,M.Si**  
NIDN. 2029089301

  
**Mengetahui  
Wakil Dekan I**  
  
**Dr. Rika Lidyah, S.E.,M.Si, Ak.CA**  
NIP.197504082003122001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Teni Anggraini

NIM : 1820603140

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer Service*

Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 31 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

  
**Teni Anggraini**  
NIM. 1810603004



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

---

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer*

*Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah  
Indonesia KCP Demang

Ditulis oleh : Teni Angraini

NIM : 1820603140

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Oktober 2022

Dekan,

Dr. Heri Jnaidi, MA

NIP. 196901241998031006



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. ZainalAbidinFikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C.2

Hal: Persetujuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.,

Ketua Prodi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
Palembang

Assalamu'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan Bimbingan, arahan. Dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN *KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP DEMANG**

Yang ditulis oleh :

Nama : Teni Anggraini  
NIM : 182060340  
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pembimbing Utama

**Zul Fitriani Umari, M.H.I**  
NIP. 198609182018012001

Palembang, Juli 2022

Pembimbing Kedua

**Tariza Putri Ramayanti, S.E.M.Si**  
NIDN. 2009078303

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### ***MOTTO:***

*“Bukan ilmu yang harusnya mendatangimu, tapi kamu yang harus mendatangi ilmu”*

**(Sufyan bin Uyainah)**

*“Kegagalan bukan akhir dari perjalanan, namun pelajaran untuk menuju kesuksesan mendatang”*

**(Teni Anggraini)**

### **Skripsi ini kupersembahkan kepada:**

1. Ayah dan Ibu tercinta yang tiada henti memberikan doa, semangat dan kasih sayang serta bimbingan kepadaku.
2. Almamater tercinta, UIN Raden Fatah Palembang.
3. Masyarakat umum yang memiliki ketertarikan pada dunia perbankan, Ekonomi Dan Bisnis Islam.

## ABSTRAK

### **pengaruh *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Demang**

**TENI ANGGRAINI  
1820603140**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 15.215 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Demang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 25 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Recovery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Komunikasi *Interpersonal Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Service Recovery* dan Komunikasi *Interpersonal Customer Service* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : *Service Recovery*, Komunikasi *Interpersonal*, Kepuasan Nasabah



## **ABSTRACT**

### ***Effect of Service Recovery and Customer Service Interpersonal Communication on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Demang***

**TENI ANGGRAINI**

**1820603140**

*The aim of this study is to determine the "effect of service recovery and interpersonal customer service communication on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Demang". This research uses quantitative analysis using the data collection technique of a questionnaire.*

*To find some respondents, the researcher used accidental sampling with 100 customers as samples and 15,215 population customers of Bank Syariah Indonesia KCP Demang. The data analysis technique in this study used SPSS 25, which consists of validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple regression analysis.*

*The results showed that service recovery had a positive and significant effect on customer satisfaction. Interpersonal Customer Service Communication had a positive and significant effect on customer satisfaction. Service recovery and interpersonal communication skills in customer service simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keyword : Service Recovery, Interpersonal Communication, Customer Satisfaction.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan adalah berdasarkan pada hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia no. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia no. 0543 b/ U/ 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

### **A. Konsonan Tunggal**

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Š	Es (dengan titik atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik bawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik bawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik bawah)
ع	'ain	◌	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Waw	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
a = أَ	ai = أَي	a = أَ
i = إِ	au = أَوْ	i = إِ
u = أُ		u = أُ

## C. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مرأة جميلة = mar'atun jamīlah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

فاطمة = Fātimah

## D. Syaddah (Tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا = rabbanā

الْبِرّ = al-birr

#### **E. Kata Sandang (Artikel)**

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشَّمْس = asy-syamsu

الرَّجُل = ar-rajulu

السَّيِّدَة = as- sayyidah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan duhubungkan dengan tanda sempang.

القَمَر = al-qamar

البَدِيع = al-badī

الْجَلَال = al-jalāl

#### **F. Huruf hamzah**

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /’/.

Contoh:

أَمْرْت = umirtu

شَيْء = syai’un

#### **G. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari al-Qur’ān), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

1. Fī zilāl al-Qur’ān
2. Al-Sunnah qabl al-tadwīn
3. Al-‘Ibārāt Fī ‘Umūm al-Lafz lā bi khuṣūṣ al-saba

#### H. *Lafz al-Jalālah* (هلا)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Adapun *ta marbū’ah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

ه م ي رحمة للا : *hum fī raḥmatillāh*

#### I. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (All Caps), dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkata mubārakan Syahru

Ramaḏān al-laḏī unzila fih al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz m

## KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Service Recovery Dan Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Demang Palembang”** sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir yang penulis buat ini masih banyak terdapat kekurangan, dikarenakan mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Selanjutnya dalam proses penulisan tugas akhir ini penulis menyadari tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Tibron dan Ibu Yuliana yang tiada henti memberikan doa dan kasih sayang yang tulus serta memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



Kedua Adik tersayang, Tia Septika dan Tio Apriansyah serta Segenap Keluarga Besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

2. Prof. DR. Nyayu Khodijah, S.Ag.,M.Si selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Dr. Heri Junaidi, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah dan Ibu Dian Pratiwi, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Zuul Fitriani Umari, M.H.I dan Tariza Putri Ramayanti, SE., M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan terhadap penulis.
6. Bapak Syamsiar Zahrani, M.A selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran, dukungan, motivasi dan nasihat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
7. Segenap Dosen, Staf Administrasi dan Pengurus Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama ini.
8. Pimpinan BSI KCP Demang Palembang, Kordinator lapangan, Serta seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Demang yang telah membantu dalam penelitian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan dalam menjalani dunia perkuliahan, Amalia Rizki Ilyas, Ani Kurniati, Ayank Elvira Damaya, Cynthia Andaresta Putri, Alda Fauqanuri, Vinna Aprilla Zora Erza, Yeni Martini dan Yuliza Azzahra. Terima kasih telah menemani dari awal sampai akhir perkuliahan serta senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga Besar KKN Reguler UIN Raden Fatah Palembang Angkatan 74 Kelompok 87 Desa Ujan Mas Ulu, Muara Enim
11. Keluarga Besar SPS 4 Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih atas kebersamaannya selama 4 Tahun masa perkuliahan.
12. Almamater tercinta, Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

Akhir kata hanya kepada Allah penulis memanjatkan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa amal yang berlipat kepada mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palembang, Agustus 2022

Teni Anggraini  
NIM 1820603140

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN IZIN PENJILIDAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II      LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS... 11</b>	
A. Landasn Teori .....	11
1. Teori efektif eksperimental.....	11
2. Kepuasan Nasabah.....	11
3. Service Recovery .....	18
4. Komunikasi Interpersonal.....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berfikir .....	32
D. Hipotesis .....	33

<b>BAB III</b>	<b>METEDOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
	A. Desain Penelitian .....	37
	B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	37
	C. Objek Penelitian .....	37
	D. Populasi Dan Sampel.....	37
	1. Populasi .....	37
	2. Sampel .....	38
	E. Sumber Data .....	39
	F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
	G. Definisi Konseptual Variabel dan Definisi Oprasional Variabel	42
	H. Instrument Penelitian.....	44
	1. Uji Validitas.....	44
	2. Uji reabilitas .....	45
	I. Teknik Analisis Data .....	45
	1. Uji Asumsi Klasik .....	45
	a) Uji Normalitas .....	45
	b) Uji Linieritas.....	46
	c) Uji Multikolinieritas .....	46
	d) Uji Heterokedastisitas.....	46
	2. Uji Analisis Linier Berganda.....	47
	3. Uji Hipotesis .....	48
	a) Uji Simultan ( Uji F ).....	49
	b) Uji Parsial ( Uji T ).....	49
	c) Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
	A. Gambaran Umum Bank .....	51
	1. Sejarah Bank.....	51
	2. Visi dan Misi Bank.....	52
	B. Karakteristik Responden.....	53
	C. Instrument Penelitian .....	57
	1. Uji Validitas.....	57

2. Uji reabilitas .....	60
D. Teknik Analisis Data .....	62
1. Uji Asumsi Klasik .....	62
a) Uji Normalitas .....	62
b) Uji Linieritas .....	63
c) Uji Multikolinieritas .....	64
d) Uji Heterokedastisitas .....	65
2. Uji Analisis Linier Berganda .....	66
3. Uji Hipotesis .....	67
a) Uji Simultan ( Uji F ) .....	67
b) Uji Parsial ( Uji T ) .....	68
c) Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
1. Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah	71
2. Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	72
3. Pengaruh Service Recovery Dan Komunikasi Interpersonal Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	73
<b>BAB V    PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Research Gap Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah.....	5
Tabel 1.2 : Research Gap Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	6
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 : Skala Likert .....	41
Tabel 3.2 : Definisi Oprasional Variabel .....	42
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4.2 : Usia Responden .....	54
Tabel 4.3 : Agama Responden .....	55
Tabel 4.4 : Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 : Lama Responden Menjadi Nasabah.....	57
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Service Recovery .....	58
Tabel 4.7 : Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal.....	58
Tabel 4.8 : Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reabilitas Service Recovery.....	60
Tabel 4.10 : Hasil Uji Reabilitas Komunikasi Interpersonal .....	61
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah .....	61
Tabel 4.12 : Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.13 : Hasil Uji Linieritas kepuasan Nasabah dan <i>Service Recovery</i> .....	63
Tabel 4.14 : Hasil Uji Linieritas kepuasan Nasabah dan Komunikasi Iterpersona	64
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinieritas Tolerance dan VIF.....	64
Tabel 4.16 : Hasil Uji Heterokedastisitas.....	65
Tabel 4.17 : Hasil Uji Linier Berganda.....	66
Tabel 4.18 : Hasil Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.19 : Hasil Uji T (Parsial).....	68
Tabel 4.20 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	32
-------------------------------------	----