

perusahaan karena keterampilan, pengetahuan dan pengalaman karyawan memiliki nilai ekonomis terhadap perusahaan.³

Sedangkan, peran Sumber Daya Manusia sangat menentukan keberhasilan perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan keinginan, keterampilan pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).⁴ Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Adapun Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “karyawan yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.⁵

2. Pelayanan Prima

Menurut Kotler dan Amstrong, pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu.⁶

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan

³ Komang, *et al.*, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 4-5.

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2011), 3.

⁵ *Ibid.*, 4.

⁶ Astri Wulandari, “Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri tentang Pelayanan Prima (*Service Excellence*): Survei terhadap Nasabah Bank Mandiri Kanto Kas Universitas Telkom”, *Ecodomica*, Vol. 3, No. 1 (April, 2015), 287.

kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.⁷

Dalam prinsip syariah, pelayanan prima erat kaitannya dengan hubungan antar manusia (muamalah).

Interaksi sesama manusia mempunyai *built in* yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain., pertama adalah interaksi itu harus selaras dengan hukum Islam, dan kedua interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia. Yang dimaksud dengan keselarasan hukum Islam adalah setiap interaksi sesama manusia harus sejalan dengan *rule of game* syariat Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan kandungan akhlak adalah bahwa semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya.⁸

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.⁹

⁷Ibid.

⁸Rizky Aprisya, *et al.*, "Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Of Excellence*) terhadap Kepuasan Pelanggan: Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung", *Prosiding Keuangan dan Perbankan Syariah*, ISSN: 2460-2159, tt, 391.

⁹Astri Wulandari, "Analisis Kepuasan Nasabah...", 287.

Menurut Barata (2004) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain :

- a. Kemampuan (*Ability*)
- b. Sikap (*Attitude*)
- c. Penampilan (*Appearance*)
- d. Perhatian (*Attention*)
- e. Tindakan (*Action*)
- f. Tanggung jawab (*Accounttability*)

Sedangkan menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain:

- a. Kecepatan.
 - b. Ketepatan.
 - c. Keramahan.
 - d. Kenyamanan.
3. Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *communicatio*, dan besumber dari kata *communis*. Komunikasi juga dapat berarti adanya kesamaan makna antara komunikator dan komunikan dengan tujuan mengubah sikap, opini, atau pandangan/perilaku orang lain tentang pesan yang disampaikan.

Para ahli mendefinisikan proses komunikasi sebagai “ *Knowing what he wants to communicate and knowing how he should deliver his message to give it the deepest penetration possible into the minds of his audience.*

“Definisi tersebut mengindikasikan, bahwa karakter komunikator selalu

berusaha meraih keberhasilan semaksimal mungkin dalam menyampaikan pesan. Artinya, pengertian komunikasi bersumber dari gagasan komunikator yang ingin disampaikan kepada pihak penerima, dengan segala daya dan usaha bahkan tipu daya agar pihak penerima tersebut (komunikasikan) mengenal, mengerti, memahami, dan menerima “ideologinya” lewat pesan-pesan yang disampaikan.¹⁰

Hasibuan menyatakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses melalui individu dalam individu, kelompok, organisasi, dan dalam masyarakat menyampaikan, mengirim, serta menggunakan informasi untuk mengoordinasikan lingkungannya dan orang lain. Komunikasi membantu anggota organisasi untuk mencapai tujuan baik tujuan individu maupun tujuan organisasi, mengimplementasikan dan merespon perubahan anggota organisasi. Karyawan akan merasa puas apabila proses komunikasi yang berlangsung baik dari pimpinan ke bawahan atau antarsesama karyawan dapat terjalin dengan baik. Fungsi utama komunikasi antara lain fungsi kendali, fungsi motivasi, fungsi pengungkapan emosional, dan fungsi informasi.¹¹ Menurut Mangkunegara komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.¹²

¹⁰Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 455.

¹¹Kadek Edi Sanjaya dan I Wayan Gede Supartha, “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi, Kompensasi Finansial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Warung Mina”, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4 No. 6, (2015), 1627.

¹²A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 145.

Maka indikator - indikator komunikasi antara lain yaitu:¹³

a. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi, maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

b. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

c. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar

¹³ Rensius Febriyandi, "Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub.Divisi regional III.2 Tanjung Karang Bandar Lampung", (Skripsi--Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016), 21-22.

dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Dalam Islam, komunikasi merupakan hal yang sangat penting. Lewat komunikasi, pesan dakwah dapat disampaikan dengan mudah. Bagaimana dakwah bisa diterima dengan baik tergantung dari cara komunikasi yang dijalankan para *da'i* dengan pandangannya. Ada aturan yang senantiasa disodorkan al-Qur'an dalam berkomunikasi. Ada komunikasi langsung dan tidak langsung. Islam mengatur cara berkomunikasi lebih kepada etika. Contohnya, bagaimana berbicara orang tua kepada anaknya, dengan perkataan *kaulan layinah*, kemudian atasan kepada bawahannya dengan *kaulan baligha*, kemudian perkataan dalam dakwah dengan *kaulan sadida*. Allah berfirman dalam Qs. Al-Ahzab (33) ayat 70.

14 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Hai orang-orang yang beriman, takwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.¹⁵

¹⁴ Al- Qur'an 33: 70.

¹⁵ Departemen Agama Republik Indonesia , *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 427.

Sedangkan menurut Arni Muhammad, komunikasi di definisikan sebagai “Pertukaran pesan verbal maupun *non* verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku”.¹⁶

Komunikasi dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu antara lain sebagai berikut:¹⁷

- a. Kontribusi dalam penerapan komunikasi
- b. Dukungan rekan kerja
- c. Hubungan yang harmonis dengan rekan kerja
- d. Hubungan yang baik dengan pimpinan

4. Pengetahuan Produk

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk. Pengetahuan ini meliputi katagori produk, merek, terminologi produk, atribut atau fitur produk, harga produk, dan kepercayaan mengenai produk.¹⁸

Menurut Sumarwan, *product knowledge* merupakan seluruh cakupan informasi yang akurat yang disimpan didalam memori konsumen, yang nantiya informasi-informasi tersebut dapat membantu sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan tindakan selanjutnya.¹⁹

¹⁶Eka Cahyani, “Pengaruh *Human Relation* dan Kondisi Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.17, No.02 (2014).

¹⁷Ibid., 3.

¹⁸Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 148.

¹⁹ Rendhi Agus Wijanarko, *et al.*, “Pengaruh Pelayanan, Penampilan dan Penguasaan Product Knowledge terhadap Kinerja Karyawan (frontliner) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Krian”, *Jurnal manajemen branchmarck*, ISSN : 2407-8239 (tt), 104.

Adapun indikator yang mempengaruhi pengetahuan produk:²⁰

- a. Nasabah memahami maksud adanya produk BNI Syariah;
- b. Nasabah memahami bukti nyata dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah;
- c. Nasabah memahami penawaran dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah;
- d. Nasabah memahami konsekuensi yang diharapkan dari produk BNI Syariah;
- e. Nasabah memahami relevansi atribut dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah;
- f. Nasabah memahami nilai dari produk yang dikeluarkan BNI Syariah;

Dari indikator diatas, nasabah sebagai konsumen menggunakannya sebagai penentu keputusan mereka untuk mengambil langkah selanjutnya. Sehingga, karyawan pun membutuhkan kompetensi tersebut agar terjadi keselarasan antara pengetahuan yang dimiliki konsumen dengan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan.

Selain itu menurut Nitisusatro, hal yang terkait dengan pengetahuan produk adalah pengetahuan tentang karakteristik produk, pengetahuan

²⁰ Khumairok Izzatul, “Pengaruh Inovasi dan Pengetahuan Produk terhadap Produktivitas Nasabah Pembiayaan Mikro pada Bank BNI Syariah KCP Sidorjo” (Skripsi—UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2016), 46.

tentang manfaat produk, pengetahuan tentang resiko mengkonsumsi produk, dan tentang pengetahuan kepuasan mengkonsumsi produk.²¹

Sehingga jika seorang karyawan memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik, dapat menjadi jembatan antara kebutuhan pelanggan atas produk yang dimiliki perusahaan dimana dia bekerja.

5. Kinerja

Pada umumnya sebagian besar perusahaan percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin. Robert dan John berpendapat bahwa kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut:

- a. Kuantitas dari hasil
- b. Kualitas dari hasil
- c. Ketepatan waktu dari hasil
- d. Kehadiran
- e. Kemampuan bekerjasama

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam

²¹Sanny Hanjaya, "Pengaruh Kualitas Produk, Pengetahuan Produk, dan Keragaman Menu terhadap Keputusan Pembelian Produk Capra Latte", *Performa : Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No.2 (Juni, 2016), 183.

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.²²

Dimensi kinerja mengacu pada pendapat Husnan yang menetapkan ukuran kinerja berdasarkan empat dimensi dengan interpretasi yaitu:

- a. Kualitas kerja meliputi ketepatan waktu, ketelitian, kemampuan dan ketrampilan karyawan,
- b. Kuantitas kerja meliputi memenuhi standar kerja serta pekerjaan rutin terlaksana dengan cepat,
- c. Tingkat kehandalan meliputi inisiatif, rajin dan kemampuan dalam bekerja,
- d. Sikap meliputi loyalitas dan tanggung jawab karyawan serta kerja sama dalam tim.

Kinerja dalam Islam, dimensi kinerja dalam teori modern sesuai dengan tuntunan Islam, namun Islam lebih komprehensif, tidak sekedar pencapaian kinerja untuk kepentingan dunia, tetapi juga kepentingan akhirat. Kinerja tidak hanya harus dilakukan dengan cara yang baik, tetapi juga dengan cara yang benar. Indikator Kinerja Islami (5K):²³

²²Untung Sriwidodo dan Agus Budi Haryanto, "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan terhadap Kinerja Karyawan Dinas Pendidikan", *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia Vol. 4*, No. 1 (Juni, 2010), 49.

²³ Ilfi Nur Diana, *Kinerja dalam Islam*, <http://slideplayer.info/slide/2986589/> diakses pada tanggal 8 september 2016.

a. Kualitas :

1) Bekerja dengan benar dan baik.

Allah telah menjanjikan balasan bagi orang yang melakukan sesuatu yang baik (*amal shaleh*) dengan kehidupan yang baik. Allah *Subhanahuwata'ala* berfirman dalam surah An-Nahl, 16: 97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
 24 وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik²⁵ dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”²⁶.

Amal saleh adalah perbuatan yang bermanfaat untuk pribadi, keluarga dan manusia secara keseluruhan. Jika dikaitkan dengan kinerja, ayat ini memberi motivasi agar selalu melakukan amal yang baik dengan cara yang baik. Dengan demikian kualitas kerja dapat diukur dari seberapa jauh melaksanakan amal sesuai aturan agama, jujur dan dapat dipercaya sehingga tidak terjadi manipulasi, penyalahgunaan wewenang, dan juga penipuan yang bisa merugikan orang lain.

²⁴ Al- Qur'an, 16: 97.

²⁵ Ditekankan dalam ayat Ini bahwa laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman.

²⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an...*, 278.

Nabi bersabda : Allah merahmati seseorang yang ramah ketika menjual, membeli dan pembayaran hutang. (HR.Bukhori. 1934)

4) Efisien atau Hemat

Islam mengajarkan agar tidak berlebihan dan juga tidak kikir dalam menggunakan. Allah *Subhanahuwata'ala* berfirman

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا ﴿٣٠﴾

“Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.”³¹

Ayat tersebut bila dikaitkan dengan kinerja, maka seorang dinilai baik kinerjanya bila dapat menjaga aset lembaga, tidak berlebihan dalam penggunaannya tetapi juga tidak menahannya sama sekali sehingga mengorbankan milik pribadi.

b. Kuantitas

1) Jumlah Kerja

مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلٍ فِي

كُلِّ سُنْبَلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ ۗ وَاللَّهُ يُضْعِفُ لِمَنْ يَشَاءُ ۗ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ ﴿٣٢﴾

“Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah³³ adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang

³⁰ Al- Qur'an 25: 6.

³¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an...*, 365.

³² Al- Qur'an 2: 261.

³³ Pengertian menafkahkan harta di jalan Allah meliputi belanja untuk kepentingan jihad, pembangunan perguruan, rumah sakit, usaha penyelidikan ilmiah dan lain-lain.

dia kehendaki. dan Allah Maha luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui.”³⁴

Ayat tersebut menjelaskan balasan bagi orang yang menafkahkan harta di jalan Allah (untuk kebaikan, membantu yang lemah). Ayat tersebut juga mengisyaratkan tidak saja nafkah berupa harta tetapi juga tenaga dan pikiran. masing-masing satu amal akan dilipatkan pahalanya menjadi 7 bulir, setiap satu bulir ada seratus biji, sehingga satu amal mendapat 700 pahala. ayat tersebut tidak harus dipahami dalam arti angka 7 yang sesungguhnya, tetapi bisa lebih besar dari angka tersebut.

2) Sesuai target

Seorang muslim dituntut untuk bekerja sesuai dengan tujuan dan target. Inilah yang kemudian disebut dengan profesional. Nabi bersabda “Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang jika mengerjakan tugas dilaksanakan dengan *itqon* (sesuai tujuan, target dan sebaik-baiknya)”, (HR.Tabrani). Melakukan kegiatan sesuai tujuan yang telah ditetapkan dan sesuai target yang diharapkan, serta teratur sesuai tahapan-tahapannya.

3) Mampu mengeluarkan ZIS

Kinerja juga bisa diukur dari sisi seberapa banyak zakat dan sedekah yang dikeluarkan dari hasil kerja yang dicapai selama periode tertentu. Ini dapat dilihat dari konsep nisab dalam zakat. Zakat harta dikeluarkan apabila memenuhi nisab atau jumlah tertentu. Misalnya seseorang tidak dikenakan zakat apabila hasil kerja selama satu tahun tidak mencapai satu nisab.

³⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an...*, 44.

pengolahan data. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah survey, yaitu studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Subjek dalam penelitian ini adalah 70 nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung dengan teknik pengumpulan sampel *Convenience Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan prima berada pada katagori baik. Tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) sebesar 71,7% berada pada katagori baik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian dalam proposal yaitu berbeda objek, sampel dan variabel y, kemudian berbeda teknik analisis data. Penelitian ini menggunakan variabel pelayanan prima dan kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian dalam skripsi ini menggunakan variabel independen pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk bank syariah. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana sedangkan penelitian dalam proposal menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis melalui program SPSS.³⁹

2. Astri Wulandari dengan judul jurnal Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (*Service Excellence*) (Survei terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel

³⁹Rizky Aprisya, *et al.*, "Pengaruh Pelayanan...

dengan cara non probabilitas dikarenakan faktor waktu dan biaya yang kurang memadai. Analisis yang akan digunakan adalah analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis*. Untuk analisis deskriptif, responden diminta mengisi kuisioner untuk mendapatkan besarnya prosentase dari persepsi responden mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *customer service* Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom. Kemudian, *Importance Performance Analysis* dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut yang relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut. Hasil penelitian menjelaskan bahwa keseluruhan kinerja kualitas pelayanan Bank Mandiri Kantor Kas Universitas Telkom termasuk dalam katagori baik.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian dalam proposal yaitu berbeda objek variabel y, dan sampel, kemudian berbeda teknik pengambilan sampel dan analisis data. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah, sedangkan penelitian dalam skripsi ini menggunakan variabel independen pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis yang akan digunakan adalah analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis* sedangkan penelitian dalam proposal menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis melalui program SPSS. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan

sampel dengan cara non probabilitas sedangkan dalam penelitian proposal ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.⁴⁰

3. Dimas Okta Ardiansyah dengan judul jurnal Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Pelayanan Prima. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 152 responden dan mereka adalah karyawan bagian produksi pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*probabilitas sampling*), sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan (*simple random sampling*). Pengumpulan data menggunakan metode survei langsung dengan instrumen kuisisioner. Untuk selanjutnya dianalisis menggunakan metode dan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) – *Structural Equation Model* (SEM). Variabel independen terdiri dari pengaruh komunikasi dengan objek pada PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi baik secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian dalam proposal yaitu berbeda objek dan sampel, kemudian berbeda teknik pengambilan sampel dan analisis data. Penelitian ini hanya menggunakan variabel independen komunikasi sedangkan penelitian dalam skripsi ini menggunakan variabel independen pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk bank

⁴⁰Astri Wulandari, “Analisis Kepuasan Nasabah...,”

syariah. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* (PLS) – *Structural Equation Model* (SEM) sedangkan penelitian dalam proposal menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis melalui program SPSS. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan *simple random sampling* sedangkan dalam penelitian proposal ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel⁴¹.

4. Yuni Ambarwati dan Nanik Suryani dengan judul jurnal Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja Dan Fasilitas Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanggung. Populasi dalam penelitian ini adalah 159 orang perangkat desa di seluruh wilayah Kecamatan Wonobojo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase, analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, dan analisis uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa persamaan regresi linier berganda yaitu $Y = 24,810 + 0,479X1 + 0,205X2 + 0,405X3$. Hasil perhitungan menunjukkan besarnya pengaruh secara simultan komunikasi internal, motivasi kerja, dan fasilitas kerja terhadap kinerja perangkat desa sebesar 56,8%. Secara parsial besarnya pengaruh komunikasi internal sebesar 12,53%, besarnya pengaruh motivasi kerja sebesar 5,19%, dan besarnya pengaruh fasilitas kerja sebesar 9,30%.

⁴¹ Dimas Okta Ardiansyah, “Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh Kepuasan Kerja”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, (Januari, 2016).

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian dalam proposal yaitu berbeda objek dan sampel, kemudian berbeda teknik pengambilan sampel dan analisis data. Penelitian ini menggunakan variabel komunikasi internal, motivasi kerja dan fasilitas dan fasilitas kerja kinerja, sedangkan penelitian dalam skripsi ini menggunakan variabel independen pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk. Pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif persentase, analisis regresi linier berganda, analisis uji asumsi klasik, dan analisis uji hipotesis sedangkan penelitian dalam proposal menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis melalui program SPSS.⁴²

5. Rendhi Agus Wijanarko, Achmad Usman, dan Nurul Imamah dengan judul jurnal Pengaruh Pelayanan, Penampilan dan Penguasaan Product Knowledge terhadap kinerja karyawan (frontliner) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Krian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang sebagai responden dan mereka adalah karyawan PT. BRI Kantor Cabang Krian. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan (*probability sampling*). Untuk selanjutnya dianalisis menggunakan metode dan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Variabel independen terdiri dari Pengaruh Pelayanan, Penampilan dan Penguasaan Product Knowledge dengan objek pada PT. BRI Kantor Cabang Krian. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel pelayanan, penampilan dan

⁴²Yuni Ambarwati, Nanik Suryani, "Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja Dan Fasilitas Dan Fasilitas Kerja Peningkat Desa Di Kecamatan Wonobojo Kabupaten Temanggung", *Economic Education Analysis Journal*, (Agustus, 2014).

