

**PENGARUH PERSONAL GROOMING DAN KEMAMPUAN  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI FRONTLINER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KCP BATULICIN JHONLIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
IRNANDA ROSANDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

**PENGARUH PERSONAL GROOMING DAN KEMAMPUAN  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI FRONTLINER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(BSI) KCP BATULICIN JHONLIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Irnanda Rosanda  
190105020403**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1445**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imanda Rosanda  
NIM : 190105020403  
Tempat/Tgl. Lahir : Tungkan Pangeran, 18 Mei 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 01 September 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

 97C25AKX121599175  
Imanda Rosanda

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : PENGARUH PERSONAL GROOMING DAN  
KEMAMPUAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL PEGAWAI FRONTLINER  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP  
BATULICIN JHONLIN

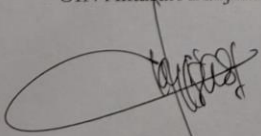
Ditulis oleh : Irnanda Rosanda  
N I M : 190105020403  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2023/2024  
Tempat dan tanggal lahir : Tungkaran Pangeran, 18 Mei 2001  
Alamat : Gang Mawar, No. 1, RT. 19, Kel. Tungkaran  
Pangeran, Kec. Simpang Empat, Kab. Tanah  
Bumbu, Kalimantan Selatan

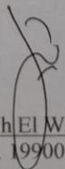
Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 01 September 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing,

  
Annisa Sayyid, S. H.I., M.SI  
NIP. 198305262011012007

  
Faqih El Wafa, S.H.I, M.SI  
NIP. 199005232018011022

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Personal Grooming* dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin ”, ditulis oleh Irmada Rosanda, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 27 November 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag  
NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M. Si (Ketua)	1.
2. Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, S.H.I, M.S.I (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, S.H.I, M.S.I (Anggota)	4.

## ABSTRAK

**Irnanda Rosanda.** 2023. *Pengaruh Personal Grooming dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Faqih El Wafa, S.H.I., M.SI.

**Kata Kunci:** *Personal Grooming*, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah bank syariah indonesia terhadap pengaruh *personal grooming* dan komunikasi interpersonal pegawai frontlinernya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persyaratan perekrutan pegawai baru atau pembukaan lowongan pekerjaan yang selalu memuat persyaratan berpenampilan menarik dan mampu berkomunikasi dengan baik.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif dalam menjelaskan hubungan kasual dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Untuk memperoleh data menggunakan kuesioner yang diisi oleh nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Personal Grooming* dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $R_{square}$  sebesar 0.797 atau 79.7%. Pada uji t variabel *Personal Grooming* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  2.655 >  $t_{tabel}$  1.986 dengan nilai signifikansi  $0.00 < 0.05$ , sehingga variabel *Personal Grooming* (X1) secara parsial dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t variabel Komunikasi Interpersonal diperoleh nilai  $t_{hitung}$  12.003 >  $t_{tabel}$  1.986 dengan nilai signifikansi  $0.00 < 0.05$ , sehingga variabel Komunikasi Interpersonal (X2) secara parsial dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  182.713 >  $F_{tabel}$  2.700 dengan nilai signifikansi  $0.00 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *personal grooming* dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama (simultan) dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## **MOTTO**

“Barang siapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar.” (QS. Ath-Thalaq: 2)

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendakin-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Ketahuilah sesungguhnya milik Allah-lah apa yang ada di langit dan di bumi”  
(QS. Yunus: 55)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah” (QS. Ghafir: 44)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa  
Karya yang sederhana ini untuk:

Abah dan Mama tercinta,  
Kakak-kakakku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang  
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya  
Terima kasih.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوس	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-------------------------	---------	-------------------------------

#### IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Personal Grooming* dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pegawai *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.SI., dan Yusuf Ashari, S.E, M.E selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Faqih El Wafa, S.H.I., M.SI., selaku Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Batulicin Jhonlin yang telah bersedia menerima izin riset penulis dan memberikan informasi yang diberikan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Keluarga inti dan keluarga besar penulis atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayang kalian yang tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 23 Agustus 2023

Penulis,

Irnanda Rosanda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Sistematika Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II PERSONAL GROOMING, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KEPUASAN NASABAH .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Aspek-aspek Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Metode Pengukur Kepuasan Nasabah ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Personal Grooming.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Personal Grooming .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Indikator Personal Grooming .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Personal Grooming dalam Islam .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Komunikasi Interpersonal .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2. Teori Komunikasi Interpersonal.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Prinsip-prinsip Dalam Komunikasi Interpersonal **Error! Bookmark not defined.**
4. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal ..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal **Error! Bookmark not defined.**
6. Perspektif Islam Tentang Komunikasi Interpesonal ... **Error! Bookmark not defined.**

- BAB III METODE PENELITIAN** .....**Error! Bookmark not defined.**
- A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - B. Lokasi Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - C. Subjek dan Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - D. Data dan Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - E. Metode Pengumpulan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - F. Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.**
  - G. Skala Pengukuran .....**Error! Bookmark not defined.**
  - H. Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

- BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN****Error! Bookmark not defined.**
- A. Penyajian Data.....**Error! Bookmark not defined.**
  - B. Karakteristik Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
  - C. Uji Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - D. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

- BAB V PENUTUP** .....**Error! Bookmark not defined.**
- A. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - B. Saran-saran .....**Error! Bookmark not defined.**

- DAFTAR PUSTAKA** .....**Error! Bookmark not defined.**
- LAMPIRAN - LAMPIRAN** .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai .....	4
Tabel 1.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Tabel Indikator.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Menggunakan Tabel Frekuensi .....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Menggunakan Tabel Frekuensi .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Menggunakan Tabel Frekuensi .....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Glejser.....	50
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	54
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Iklan Lowongan Pekerjaan.....	5
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia .....	34
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Gambar 4.6 Pola Gambar Scatterplots .....	49

