

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DI BANK BTN KC BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

MIGUEL SITEPU

201910215091



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DI BANK BTN KC BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

MIGUEL SITEPU

201910215091



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Dengan Metode Service
Quality (Servqual) Di Bank BTN KC Bekasi

Nama Mahasiswa : MIGUEL SITEPU

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215091

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2023

Bekasi, 21 Juni 2023


MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

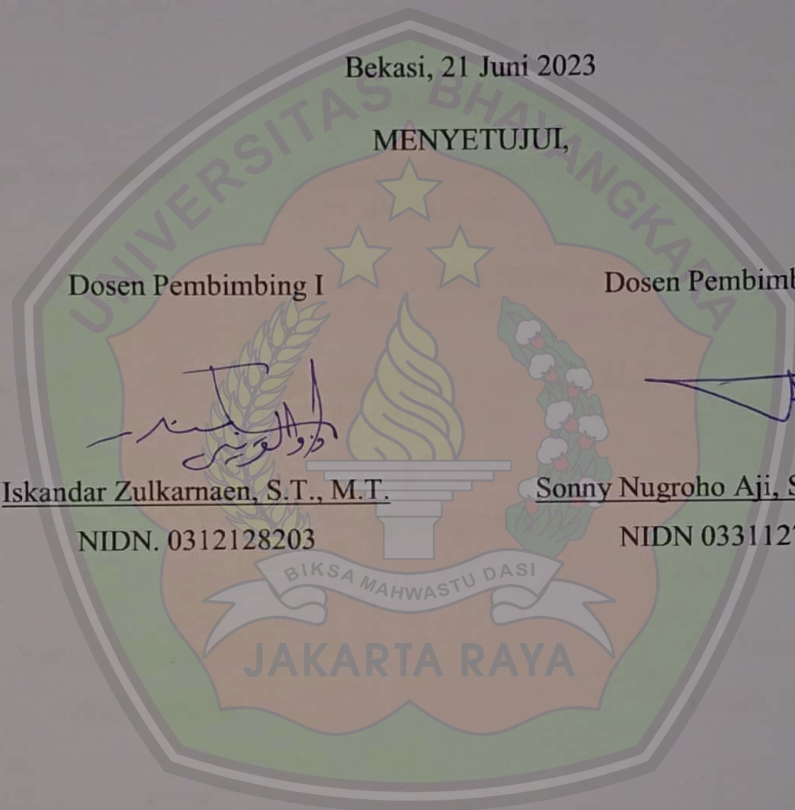
Dosen Pembimbing II


Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.

NIDN. 0312128203


Sonny Nugroho Aji, S.T.P., M.T.

NIDN 0331127304



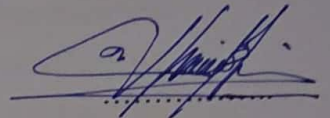
LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Dengan Metode
Service Quality (Servqual) Di Bank BTN
KC Bekasi
Nama Mahasiswa : Miguel Sitepu
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910215091
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2023

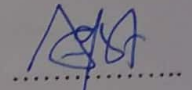
Bekasi, 24 juli 2023

MENGESAHKAN,

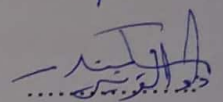
Ketua Tim Penguji : Tubagus Hedi Saepudin, S.T., M.M.
NIDN 0413117602



Penguji I : Agustinus Yunan Pribadi, SS.T, MT., CIqaR
NIDN 0312088502



Penguji II : Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN 0312128203



MENGETAHUI,

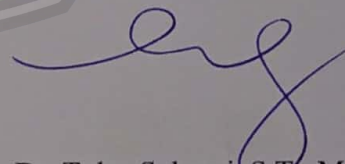
Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Teknik Industri

Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN 0331016905



Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN 0324047505



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Bank BTN KC Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 16 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Miguel Sitepu
201910215091

ABSTRAK

MIGUEL SITEPU. 201910215091. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Bank BTN KC Bekasi

Bank BTN KC Bekasi bergerak di bidang jasa keuangan perbankan Bank BTN menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, seperti tabungan, kredit, deposito, kartu kredit, layanan perbankan digital, layanan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dengan mengidentifikasi harapan dan kenyataan nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah dilakukan dengan kuesioner kepada 50 responden untuk mengetahui nilai harapan dan nilai kenyataan jasa yang diterima nasabah atau SERVICE QUALITY. Pengukuran kepuasan nasabah dilakukan terhadap lima dimensi jasa yaitu Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance dan Empathy. Dari hasil pengukuran nasabah diketahui nilai rata-rata total harapan nasabah yaitu sebesar 63,92 dengan nilai rata-rata total kenyataan sebesar 64,26 sehingga terdapat gap kualitas pelayanan terbesar adalah sebesar -0,06. Dari gap tersebut dikelompokkan menjadi empat kuadran berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan diagram IPA (Importance performance analysis).

Kata Kunci : Servqual, CSI, Diagram IPA, Kepuasan Pelanggan

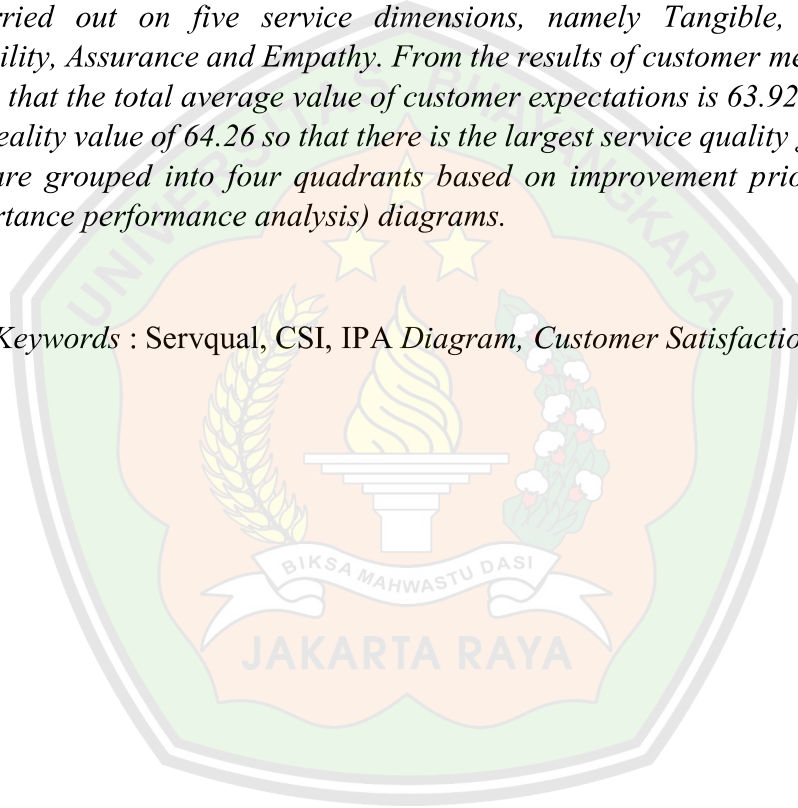


ABSTRACT

MIGUEL SITEPU. 201910215091. *Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction Using the Service Quality (Servqual) Method at Bank BTN KC Bekasi*

Bank BTN KC Bekasi is engaged in banking financial services. Bank BTN provides a variety of banking products and services, such as savings, credit, deposits, credit cards, digital banking services, transaction services. This study aims to determine the level of customer satisfaction by identifying customer expectations and reality. Measurement of customer satisfaction was carried out using a questionnaire to 50 respondents to find out the expected value and the actual value of the services received by customers or SERVICE QUALITY. Measurement of customer satisfaction is carried out on five service dimensions, namely Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance and Empathy. From the results of customer measurements, it is known that the total average value of customer expectations is 63.92 with an average total reality value of 64.26 so that there is the largest service quality gap of -0.06. The gaps are grouped into four quadrants based on improvement priorities using IPA (Importance performance analysis) diagrams.

Keywords : Servqual, CSI, IPA Diagram, Customer Satisfaction



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Saya bertanda tangandi bawah ini:

Nama : MIGUEL SITEPU
Nomor Induk Mahasiswa : 2019.10.215.091
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Jenis Karya : Skripsi / Tesis / Karya Ilmiah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Ekklusif (*NonExclusive Royalty-Free Right*), atas skripsi yang berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Bank BTN KC Bekasi

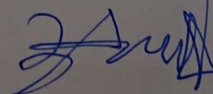
Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas Royalty non-ekklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: BEKASI

Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Miguel Sitepu

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Esa, dengan rahmat dan anugerah-Nya telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan dalam penyelesaian laporan kerja praktek dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) Di Bank BTN KC Bekasi**”.

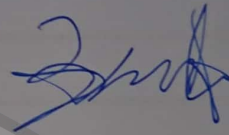
Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana satu pada Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Selain itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Bank BTN KC Bekasi.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesai. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada :

1. Pak Irjen Pol, Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H. adalah Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T. Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Ir. Zulkani Sinaga, M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T selaku pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi yang selalu menyempatkan waktu untuk memberi arahan dan masukan dalam penyusunan skripsi yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan metode pengerjaan skripsi.
5. Bapak Sonny Nugroho Aji, S.T.P., M.T. selaku Pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan penulisan dalam skripsi ini.
6. Orang tua yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulisan ini baik berupa materil maupun nonmaterial selama penyusunan skripsi berlangsung.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktek ini dapat dikembangkan dengan lebih baik lagi, maka dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak untuk memberikan saran demi adanya perbaikan untuk ke depannya.

Jakarta, 21 Juni 2023



Miguel Sitepu



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	6
1.8 Metode Penelitian	7
1.9 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.2 Pengukuran kepuasan Pelanggan.....	11
2.3 Kualitas	12
2.4 Kualitas Pelayanan	13

2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.6 Meningkatkan Kualitas Jasa	16
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.8 Customer Satisfaction Index (CSI).....	17
2.9 Service Quality	18
2.10 Uji Validitas.....	18
2.11 Uji Reliabilitas.....	18
2.12 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.1.1 Jenis Data	23
3.1.2 Sumber Data.....	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data	24
3.3 Teknik Pengolahan Data.....	25
3.4 Kerangka Berfikir	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	31
4.2.1 Gambaran Penelitian	31
4.1.1 Faktor Yang Harus Diperhatikan Oleh Bank BTN KC Bekasi.....	31
4.2 Deskripsi Data Penelitian	31
4.2.1 Gambaran Umum Responden	32
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	35
4.3.1 Uji Data Validitas Dan Reliabilitas Responden	35
4.4 Pengolahan data.....	45
4.5 Perhitungan Nilai SERVQUAL.....	47

BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 2 Data keluhan Konsumen.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Biodata Responden.....	27
Tabel 3. 2 Perhitungan Skor Nilai Untuk Responden.....	27
Tabel 3. 3 Tangible (Bukti Langsung).....	27
Tabel 3. 4 Reliability (Keandalan).....	28
Tabel 3. 5 Assurance.....	28
Tabel 3. 6 Responsiveness (Daya Tanggap).....	28
Tabel 3. 7 Empathy (Hubungan Baik).....	29
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	33
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 4. 3 Pendidikan Atau Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4. 4 Tabel R.....	36
Tabel 4. 5 MSS dan MIS.....	46
Tabel 4. 6 Perhitungan CSI.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan CSI.....	47
Tabel 4. 8 Perhitungan GAP.....	48
Tabel 4. 9 Tabel Harapan.....	48
Tabel 4. 10 Tabel Peresepsi.....	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Umur	33
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis.....	34
Gambar 4. 3 Pekerjaan/Pendidikan.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 3. Dokumentasi

Lampiran 4. Biodata

