

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK X DENGAN MENGUNAKAN METODE *SIX SIGMA*

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nama : R. Dianing Setiorini

NIM : 41611110066

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : R. Dianing Setiorini
NIM : 41611110066
Jurusan : Teknik Industri – S1
Fakultas : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap
Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank X dengan
Menggunakan Metode *Six Sigma*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 22 September 2013

Penulis,



(R. Dianing Setiorini)

**Analisis Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap
Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank X dengan
Menggunakan Metode *Six Sigma***

Nama : R. Dianing Setiorini

NIM : 41611110066

Jurusan : Teknik Industri – S1

Pembimbing



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, Sholawat dan salam kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW. Penulisan penelitian ini merupakan Tugas Akhir untuk melengkapi sebagian syarat mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Teknik Industri.

Penelitian ini penulis akan kualitas pelayanan *E-Banking*, sehingga penulis mengambil judul: “Analisis Kualitas Pelayanan *E-Banking* terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Bank X.” Semala melakukan penelitian hingga terselesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan baik motril maupun materil dari berbagai pihak, untuk itu penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana,
2. Bapak Ir Torik Husein, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana,
3. Bapak Ir. Muhammad Kholil MT selaku Ketua Program Studi sekaligus pembimbing, yang telah menyediakan waktu untuk memberi bimbingan, masukan dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini,
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana,

5. Orang tua tercinta Alm Bapak R. H.Cecep Suwandi dan Ibu R.Hj.Nurbayu M. yang telah mendidik dengan penuh cinta kasih dan selalu mendo'akan kesehatan serta kesuksesan penulis,
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang turut memberi dukungan dan semangat baik langsung dan tidak langsung.

Atas segala kebaikan yang pernah diberikan kepada penulis, semoga mendapat balasan dan limpahan rahmat dari Allah SWT. Harapan penulis semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Dalam penulisan tugas akhir ini bila terdapat kekurangan atau kesalahan baik isi maupun penulisan, penulis menerima saran dan kritik membangun demi perbaikan.

Jakarta, 22 September 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

(**R. Dianing Setiorini**)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan Jasa	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	7
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.3 Atribut Mutu Jasa.	10

2.1.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.2.	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.1	Kualitas Pelayanan Jasa.....	16
2.2.2	Pelanggan Jasa.....	17
2.2.3	Respon Ketidakpuasan	17
2.2.4	Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan	18
2.2.5	Metode untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.	Six Sigma.....	20
2.3.1	Pengertian Six Sigma.....	20
2.3.2	Prinsip Kualitas Dan Six Sigma..	22
2.3.3	Tahap -Tahap <i>Six Sigma</i>	22
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.3	Skala Pengukuran.....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.5	Tehnik Pengolahan Data.....	34
3.6	Tehnik Analisa Data.....	35
3.6.1	Analisis <i>Six Sigma</i>	35
3.6.2	Analisis <i>Importance Performance Analys</i>	35
3.6.3	<i>Fishbone Diagram (Couse and Effect)</i>	38
3.6.4	Hipotesis dan Analisis Regresi.....	39
3.6.5	<i>Flowchart</i> Penelitian	41

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Data Perusahaan.....	42
4.1.1. Sejarah Perusahaan	42
4.1.2. <i>Brand Personality</i> dan Jenis produk.....	44
4.2. Pengolahan Data	45
4.2.1. Identitas Responden.....	45
4.2.2. Analisis <i>Importan Performance Analys</i>	47
4.2.3. <i>Fishbone Diagram (Couse and Effect)</i> ..	55
4.2.4. Hipotesis dan Analisis Regresi.	58

BAB V ANALISIS HASIL

5.1 <i>Define</i>	61
5.2 <i>Measure</i>	62
5.3 <i>Analyze</i>	63
5.4 <i>Improvement</i>	64
5.5 <i>Control</i>	65

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan	66
6.2. Saran.	67

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	----

LAMPIRAN	72
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Atribut Mutu Jasa.....	11
Tabel 2.2 Dimensi Pengukuran Kualitas menurut Yang et all.....	12
Tabel 2.3 Dimensi Pengukuran Kualitas menurut Barnes dan Vidgen.	13
Tabel 2.4 Dimensi Pengukuran Kualitas..	14
Tabel 2.5 Aktifitas DMAIC..	28
Tabel 4.1 Identitas Responden.....	46
Tabel 4.2 Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Kepentingan.....	48
Tabel 4.3 Rata-Rata Penilaian Kesesuaian Tingkat Pelaksanaan dengan Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4.4 Faktor Penyebab Pelanggan Tidak Puas.....	54
Tabel 4.5 <i>Model Summary</i>	58
Tabel 4.6 <i>Anova</i>	59
Tabel 4.7 <i>Coefficients^a</i>	59
Tabel 5.1 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan.....	62
Tabel 5.2 Faktor Penyebab Kepuasan Pelanggan.....	63

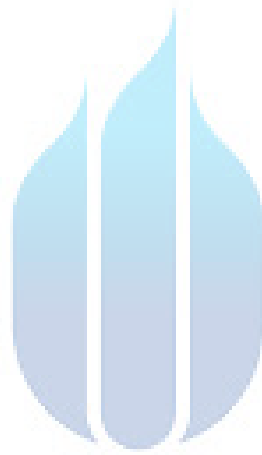
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Respon Ketidakpuasan.....	18
Gambar 2.2 Diagram Sebab Akibat.....	26
Gambar 4.1 Diagram <i>Important Performance Analys</i>	50
Gambar 4.2 Diagram <i>Fishbone</i> Masalah 1.....	55
Gambar 4.3 Diagram <i>Fishbone</i> Masalah 2.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian <i>E-Banking</i>	72
Lampiran 2	: Hasil olah Data Analisa Regresi.....	76
Lampiran 3	: Nilai-Nilai Distribusi F (Tabel F).....	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA