

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISA TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN TELLER PADA BANK OPQ DI DAERAH SERPONG
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY)

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS
Disusun Oleh :

Nama : Nizar Hilmi

NIM : 41608110104

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nizar Hilmi
NIM : 41608110104
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
Teller Pada Bank OPQ Di Daerah Serpong Dengan
Menggunakan Metode Service Quality

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Saya akan mencantumkan sumber informasi jika terdapat data-data yang diperlukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila saya melakukan plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa unsur pemaksaan.

Penulis,

Materai Rp. 6000

Nizar Hilmi

41608110104

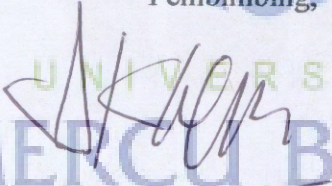
LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK OPQ DI DAERAH SERPONG DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Disusun Oleh :

Nama : Nizar Hilmi
NIM : 41608110104
Program Studi : Teknik Industri

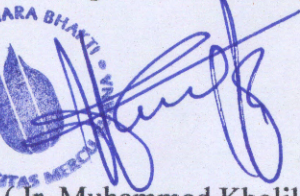
Pembimbing,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Ir. Sonny Kuswara, MSie)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul *“Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Pada Bank OPQ Di Daerah Serpong Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality)”*.

Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Strata Satu (S1) sarjana teknik industri pada fakultas teknik di Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis untuk kelancaran penelitian Tugas Akhir :

- 1) Allah SWT yang telah memberikan segala yang terbaik bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
- 2) Segenap keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dan restu serta dorongan untuk terus melangkah lebih baik lagi.
- 3) Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku coordinator Tugas Akhir dan Ketua Program studi.
- 4) Bapak Ir. Sonny Kuswara, Msie. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- 5) Seluruh dosen dan jajaran staff yang telah mendukung selama proses studi ini.
- 6) Teman-teman teknik industri angkatan 13 yang selalu memberikan support dan informasi, semoga angkatan ini selalu tetap solid.

- 7) Dan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih saya kepada anda semua.

Penulis menyadari akan banyaknya kekurangan dan ketidak sempuranaan dalam penulisan Tugas Akhir ini karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, oleh karena itu penulis harapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun bagi penulis. Penulis pun berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya maupun bagi para pembaca pada umumnya.

Serpong, Agustus 2012

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman Sampul		i
Halaman Judul		ii
Halaman Pernyataan		iii
Halaman Pengesahan		iv
Abstrak		v
Kata Pengantar		vii
Daftar Isi		ix
Daftar Tabel		xii
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Perumusan Masalah	3
	1.3 Batasan Masalah	4
	1.4 Tujuan Penelitian	4
	1.5 Metode Penelitian	4
	1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	8
	2.2 Pengertian Jasa dan pelayanan	8
	2.3 Dimensi Kualitas jasa	11
	2.4 Karakteristik Jasa	13
	2.5 Konsep Kepuasan Konsumen	16

	2.6 Mengukur Kepuasan konsumen	19
	2.7 Strategi Kepuasan Konsumen	21
	2.8 Uji Validitas	25
	2.9 Uji Reliability	26
	2.10 Metode Service quality	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Ruang Lingkup Penelitian	34
	3.2 Variable penelitian	35
	3.3 Jenis dan Sumber Data	38
	3.4 Populasi dan Pengambilan Sampel	39
	3.5 Instrument Penelitian	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
	4.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan PT Bank OPQ	40
	4.1.1 Struktur Organisasi	43
	4.1.2 Visi dan Misi PT Bank OPQ	44
	4.2 Pengumpulan Data	45
	4.2.1 Koesioner	45
	4.2.2 Penyebaran Koesioner	45
	4.2.3 Pengujian Koesioner	46
	4.3 Pengolahan Data	48
	4.4 Nilai Kepuasan Pelayanan	50
	4.5 Nilai Kepentingan Pelayanan	52
	4.6 Skor Service Quality (Servqual)	53

BAB V	ANALISA HASIL PEMBAHASAN	
5.1	Analisa Pengumpulan Data	59
5.2	Analisa Penentuan Jumlah Sample Penelitian	59
5.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
5.4	Nilai Kepuasan Pelayanan	61
5.5	Nilai kepentingan/ harapan	62
5.6	Analisa Service Quality	62
5.7	Analisa Perhitungan Nilai Gap	63
5.8	Analisa Identifikasi Variabel Penelitian	64
5.8.1	Dimensi Tangible	65
5.8.2	Dimensi Emphaty	67
5.8.3	Dimensi Reliability	68
5.8.4	Dimensi Responsiveness	70
5.8.5	Dimensi Assurance	71
5.9	Analisis pada masing-masing Dimensi	72
5.9.1	Nilai Kepuasan	72
5.9.2	Nilai Kepentingan	73
5.9.3	Nilai GAP	74
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik Barang dan Jasa	14
Tabel 3.1 Variabel dan Pengukurannya	35
Tabel 4.1 Format Jawaban Skala Linkert	45
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variable Ekspektasi/ Kepuasan	46
Tabel 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan/ Kepentingan	47
Tabel 4.4 Data Hasil Koesioner Mengenai tingkat Kepuasan Pelayanan	49
Tabel 4.5 Data Hasil Koesioner Mengenai tingkat Kepentingan Pelayanan	50
Tabel 4.6 Nilai Tingkat Kepuasan Pelayanan	52
Tabel 4.7 Nilai Tingkat Kepentingan Pelayanan	53
Tabel 4.8 Skor Servqual/ Gap Score	55
Tabel Data Hasil Perhitungan dengan SPSS 16.00	56
Tabel 5.1 Nilai Ekspektasi, Persepsi dan Gap Kualitas Pelayanan	63
Tabel 5.2 Rata-rata Ekspektasi dan Persepsi pada Dimensi Tangible	66
Tabel 5.3 Rata-rata ekspektasi dan persepsi pada dimensi emphaty	68
Tabel 5.4 Rata-rata ekspektasi dan persepsi pada dimensi reliability	69
Tabel 5.5 Rata-rata ekspektasi dan persepsi pada dimensi Responsiveness	70
Tabel 5.6 Rata-rata ekspektasi dan persepsi pada dimensi Assurance	72
Tabel 5.7 Rata-rata Tingkat Kepuasan	72
Tabel 5.8 Rata-rata Tingkat Kepentingan	73
Tabel 5.9 Rata-rata GAP tiap Dimensi	75