

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 : PATRA MIMBI

NIM : 41609110049

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2012

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : PATRA MIMBI
NIM : 41609110049
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

PAT

4160

LEMBAR PENGESAHAN

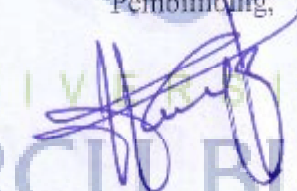
ANALISA PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK OPQ DI DAERAH SERPONG DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)

Disusun Oleh :

Nama : PATRA MIMBI
NIM : 4160911049
Program Studi : Teknik Industri



Pembimbing,



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

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)”*.

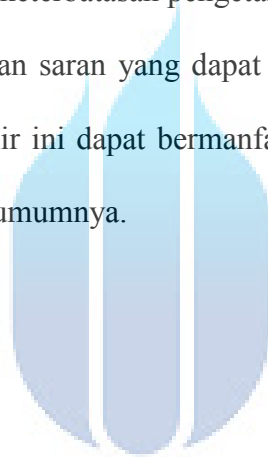
Penelitian Tugas Akhir ini bertujuan guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Strata Satu (S1) sarjana teknik industri pada fakultas teknik di Universitas Mercu Buana.

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. Muhammad Kholil,. 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 sempurnaan 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.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

2012

Penulis

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

