

TUGAS AKHIR

ANALISA HUBUNGAN SIKAP PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE SERVQUAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PADA BANK XY CABANG THAMRIN JAKARTA

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



MERCU BUANA

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Nama : Masagus Niko Ramadanus

NIM : 41608110105

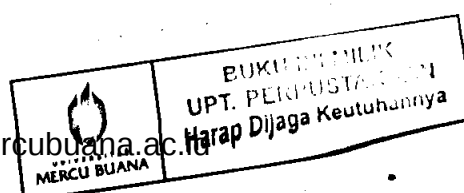
Jurusan : Teknik Industri

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	17 Jan 2011
No. Reg. :	1. 509104985
	2. ST/16/10/098

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

i



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Masagus Niko Ramadanus

N.I.M : 41608110105

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Skripsi : Analisa Hubungan sikap pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah dengan metode Servqual dalam peningkatan pelayanan pada Bank XY cabang Thamrin Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata 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

Penulis,

Materai Rp. 6000

[]

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA HUBUNGAN SIKAP PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE SERVQUAL DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PADA BANK XY CABANG THAMRIN JAKARTA



Disusun Oleh :

Nama : MasagusNikoRamadanus

NIM : 41608110105

Jurusan : Teknik Industri

Mengetahui

Pembimbing

(Ir. Sonny Koeswara, MSIE)

Koordinator TA / Kaprodi

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Sonny Koeswara, MSIE. selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini
2. Bapak Ir. Torik Husein MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.
3. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT. Ka. Prodi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
4. Seluruh Dosen, dan jajaran staf yang telah mendukung selama proses Studi
5. Bapak, Ibu, adekku Veni dan Ayu dan keluarga di JOGJA yang selalu mendoakan dan memberi semangat, akhirnya anakmu bisa menjadi Sarjana Teknik Universitas Mercu Buana.
6. Untuk kekasihku Lulu Anastesi Sayekti yang selalu menceriakan hidupku dan memberi motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Teknik Industri semua, yang berangkat seperjuangan. Untuk sity terima kasih buat semangat dan bantuanmu buat Gatot, Michael, Icha,

Lenny, Ifa, Okky, Singgih, Ipul, Dhamir, Ryan dan semua yang tidak cukup aku tulis satu-satu.

8. Untuk teman-teman kosan di Kuningan Jakarta buat Erwan yang sangat membantu, juga buat Adit, Kusno, Robbi yang selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Buat teman-teman kantor yang memberi semangat untuk menyelesaikan kuliah ini buat Mba Hesti, Mba Intan, Mba Susi, Mba Retty, Ari, Mba Ratna, Sulis, Desi, Elda, Weni, Ana, Rully, Asep, Arif, Pak Hindri dan semua yang banyak mendukung untuk menyelesaikan kuliah ini.
10. Buat sahabatku yang selalu ada disaat aku butuh untuk berkeluh kesah untuk Didik, Heri, Ixsan, Baskoro, Wendi, Arti, Itaq, dan Icha terima kasih telah memberikan suatu arti persahabatan yang baik.
11. Dan buat semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung agar terselesainya skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi

Wasalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, Agustus 2010

Penulis

M.Niko Ramadanus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Metode Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
1.7. Hipotesis Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Kualitas Jasa (Service Quality)	10
2.1.1. Pengertian Kualitas	10
2.1.2. Definisi Kualitas Jasa	11
2.1.3. Dimensi Kualitas Jasa	12

2.2.	Manajemen Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.1.	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2.	Definisi Ekspektasi Dan Persepsi Pelanggan	23
2.2.3.	Kepuasan Pelanggan Versus Kualitas Jasa.....	25
2.2.4.	Strategi Kepuasan Pelanggan	26
2.2.5.	Mengelola Kualitas Jasa.....	30
2.2.6.	Mempertahankan Pelanggan	31
2.2.7.	Perlunya Mempertahankan Pelanggan	31
2.3.	Pengertian Frontliners.....	32
2.3.1.	Tugas dan Fungsi Teller Bank	34
2.3.2.	Ciri-ciri Pelayanan yang Baik dari Seorang Frontliners	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	42
3.2.	Ruang Lingkup Penelitian	42
3.3.	Lokasi Penelitian	42
3.4.	Variabel Penelitian	43
3.5.	Jenis dan Sumber Data	44
3.6.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	45
3.6.1.	Populasi	45
3.6.2.	Teknik Pengambilan Sampel	46
3.7.	Instrumen Penelitian	46
3.8.	Uji Validitas	47
3.9.	Uji Reliabilitas	49
3.10.	Metode Servqual	51
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1.	Sejarah Singkat dan Perkembangan PT Bank	57
4.1.1.	Sekilas Tentang Merger BANK XY	58
4.1.2.	Proses Merger	60
4.1.3.	STRUKTUR ORGANISASI.....	62
4.1.4.	Visi dan Misi PT Bank XY	62

4.2.. Pengumpulan Data	63
4.2.1. Kuisisioner	63
4.2.2. Penyebaran Kuisisioner	63
4.2.3. Pengujian Kuisisioner	64
4.3. Pengolahan Data	66
4.4 Nilai Kepuasan Pelayanan	68
4.5. Nilai Kepentingan Pelayanan	69
4.6 Skor Servqual	71
4.7 Diagram Kartesius.....	72

BAB V ANALISA DAN HASIL

5.1 Analisa Pengumpulan Data.....	75
5.2 Analisa Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	75
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
5.4. Nilai Kepuasan Pelayanan.....	77
5.5 Nilai Kepentingan/Harapan.....	78
5.6 Analisis Servqual	78
5.7 Analisa Perhitungan Nilai Gap Antara Kepuasan dan Kepentingan ..	79
5.8 Analisa Identifikasi Variabel Penelitian.....	80
5.8.1 Dimensi Tangible	80
5.8.2 Dimensi Emphaty..	83
5.8.3 Dimensi Reliability	84
5.8.4. Dimensi Responsiveness	87
5.8.5 Dimensi Assurance	88
5.9 Analisis Pada masing-masing Dimensi	90
5.9.1 Nilai Kepuasan	90
5.9.2 Nilai Kepentingan	91
5.9.3 Nilai GAP	92
5.10. Analisa Diagram Kartesius	93
5.10.1 Kuadran A	93
5.10.2 Kuadran B	94

5.10.3	Kuadran C	95
5.10.4	Kuadran D	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1.	Kesimpulan	100
6.2.	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Format Jawaban Skala Linkert	63
Tabel 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ekspektasi/Kepuasan	64
Tabel 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan/Kepentingan	65
Tabel 4.4. Data Hasil Kuisioner Mengenai Tingkat Kepentingan Pelayanan ...	66
Tabel 4.5. Data Hasil Kuisioner Mengenai Tingkat Kepuasan Pelayanan	67
Tabel 4.6. Nilai Tingkat Kepuasan Pemberian Pelayanan	69
Tabel 4.7. Nilai Tingkat Kepentingan Pemberian Pelayanan	70
Tabel 4.8. Skor Servqual / Gap Score	71
Tabel 4.9. Nilai Kepuasan dan Nilai Kepentingan	72
Tabel 5.1. Ekspektasi, Persepsi dan Gap Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 5.2. Rata-rata ekspektasi dan persepsi dimensi tangible	82
Tabel 5.3. Rata-rata ekspektasi dan persepsi dimensi empathy.....	84
Tabel 5.4. Rata-rata ekspektasi dan persepsi dimensi reliability	86
Tabel 5.5. Rata-rata ekspektasi dan persepsi dimensi Responsiveness	88
Tabel 5.6. Rata-rata ekspektasi dan persepsi dimensi Assurance	90
Tabel 5.7. Rata-rata tingkat kepuasan.....	90
Tabel 5.8. Rata-rata tingkat kepentingan.....	91
Tabel 5.9. Rata-rata Gap tiap dimensi	93

DAFTAR GAMBAR

\Gambar 3.1. Alur Metodologi Penelitian	41
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan	
Nasabah	74

