

TUGAS AKHIR

Evaluasi Layanan *Internet Banking* di BCA KCP Grenville dengan Metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis (IPA)*

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



Disusun oleh :
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Krisananda Lamora Sianipar
NIM : 41613110108
Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2018

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Krisananda Lamora Sianipar
NIM	:	41613110108
Jurusan	:	Teknik Industri
Fakultas	:	Teknik
Judul Skripsi	:	Evaluasi Layanan Internet Banking di BCA KCP Greenville dengan Metode Servqual dan Important Performance Analysis (IPA)

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 mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

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

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Penulis,



(Krisananda L.S)

LEMBAR PENGESAHAN

Evaluasi Layanan *Internet Banking* di BCA KCP Grenville
Dengan Metode *Servqual* dan *Important Performance Analysis (IPA)*

Disusun oleh :

Nama : Krisananda Lamora Sianipar
NIM : 41613110108
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,

(Puspita Dewi Widayat, ST,MT)

MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir /Ketua Program Studi



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan karunia, kesempatan, dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul "**Evaluasi Layanan Internet Banking di BCA KCP Grenville dengan Metode Servqual dan Important Performance Analysis (IPA)**". Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu untuk jurusan Teknik Industri di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmat yang Dia berikan, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
3. Ibu Puspita Dewi Widayat,ST,MT selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Kepada Kepala Cabang BCA KCP Greenville yang mohon maaf tidak dapat saya sebutkan namanya pada kesempatan ini, Beliau telah memberikan

pandangan serta kekaguman kepada penulis atas perjuangan dan kegigihan hidup Beliau.

5. Kepada kedua Orang tua saya, adik, dan keluarga yang dengan begitu hebatnya selalu memberikan Doa, dukungan, pengertian, dan kekuatan kepada penulis.
6. Dan kepada teman-teman yang mohon maaf tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, karena terus menerus membantu dan menyemangati penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna melihat banyaknya keterbatasan dalam pembuatan dari laporan ini, baik secara materi maupun teknik penyajiannya, mengingat masih kurangnya pengetahuan serta pengalaman penulis, maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Semoga laporan ini bisa mendapat tempat dan manfaatnya untuk Universitas Mercu Buana khususnya Fakultas Teknik Industri dan rekan-rekan mahasiswa untuk menambah Ilmu Pengetahuan.

Jakarta, 18 Desember 2017

(Krisananda Lamora Sianipar)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Bank	9
2.2 Jenis-Jenis Bank	10
2.3 Pengertian Pemasaran Bank dan Tujuan Pemasaran Bank	11
2.4 Internet Banking	14
2.4.2 Produk-produk Internet Banking	17
2.4.3 Internet Banking Klik BCA	17
2.4.4 Keamanan transaksi <i>Internet Banking</i>	19
2.4.5 Indikator Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i>	20

2,5 Kualitas Jasa	24
2.5.2 Dimensi Kualitas Jasa	26
2,6 Kepuasan Nasabah	27
2.6.1 Definisi Kepuasan Nasabah	27
2.6.2 Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.3 Manfaat Kepuasaan Nasabah.....	33
2,7 Metode Servqual.....	35
2.7.1 Persepsi	36
2,8 Pengukuran Variabel	37
2.8.1 Definisi Variabel Layanan <i>Internet Banking</i>	37
2.8.2 Definisi Dimensi Kepuasan Nasabah	39
2,9 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
2.9.1 Uji Validitas	39
2.9.2 Uji Reliabilitas	39
2.9.3 Uji Kecukupan Data.....	40
2,9 Importance Performance Analysis (IPA)	41
2,10 Penelitian Terdahulu.....	44
BAB III	48
METODE PENELITIAN.....	48
3,1 Jenis dan Sumber Data	48
3,2 Populasi dan Sampel	49
3.2.1 Populasi.....	49
3,3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.3.1 Perhitungan Skala Kuesioner.....	50
BAB IV	53
PENGUMPULAN & PENGOLAHAN DATA.....	53
4,1 Uji Kecukupan Data	53
4.1.1 Uji Validitas.....	54

4.1.2 Uji Reliabilitas	55
4.2 Gambaran Umum Indentitas Responden.....	56
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.3 Pengolahan data Kuisoner	61
4.3.1 Pengukuran Tingkat Kepuasan	61
4.3.2 Tingkat Kepentingan/ Harapan.....	61
4.3.3 Uji Validitas	61
4.3.4 Uji Reliabilitas	63
4.4 Pengukuran Skor Servqual	64
4.4.1 Analisa Gap Antara Kenyataan dan Harapan	69
4.5 Analisa Importance Performance Analysis (IPA)	71
BAB V.....	76
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	76
5.1 Karakteristik Responden	76
5.2 Analisa Servqual.....	77
5.3 Analisa <i>Importance performance</i>	78
BAB VI	82
KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data BSQ BCA KCP Greenville tahun 2017.....	5
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Servqual & IPA	44
Tabel 4. 1 Uji Validitas	54
Tabel 4. 2 Output Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Identitas Responden	56
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4. 8 Lama Menggunakan Klik BCA	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan & Tingkat Kepentingan tiap Atribut	62
Tabel 4. 10 Reliabilitas Tingkat Kepuasan	63
Tabel 4. 11 Reliabilitas Tingkat Harapan/Kepentingan	63
Tabel 4. 12 Jumlah Skor Tingkat Kepuasan Nasabah.....	65
Tabel 4. 13 Jumlah Skor Tingkat Harapan Nasabah.....	67
Tabel 4. 14 Analisa Gap Antara Kenyataan dan Harapan	69
Tabel 4. 15 Skor Antara Kepuasan dan Kepentingan Nasabah	71
Tabel 5. 1 Skor Servqual.....	77
Tabel 5. 2 Perhitungan Average tiap atribut	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Diagram Klasifikasi Kepentingan dengan konsep Servqual – IPA.....73

Gambar 5. 1. Grafik Importance Performance.....81

