

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SISTEM DARING INVESTASI  
BENAR (SINAR) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**NAMA : Yuli Asih**

**NIM : 43112110211**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yuli Asih  
NIM : 43112110211  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Agustus 2016



Yuli Asih

NIM 43112110211

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuli Asih  
NIM : 43112110211  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayan Sistem Daring Investasi Benar (Sinar) dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah  
Tanggal Lulus Ujian : 18 Agustus 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Hesti Maheswari, SE, M.Si

  
Dudi Permana, ST., MM, Ph.D

Tanggal: 26/8.2016


Tanggal: 26/8-2016

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

  
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

  
Dr. Rina Astini, SE.MM

Tanggal: 27/8.2016

Tanggal: 27/8 2016

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat, karunia dan ridho-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Sistem Daring Sinar (Berinvestasi Benar) Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Hesti Maheswari,SE, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof, Dr, Wiwik Utami, Ak, MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr, Rina Astini SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM Selaku sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Ayah dan Ibu yang selalu mendukung serta memotivasi dengan penuh kasih sayang dan ketulusan dan mendoakan agar selalu diberi kekuatan lahir dan batin sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Kakak dan adikku tercinta Widodo dan Andri yang selalu mendukung penuh selama kuliah.
8. Sahabat-sahabatku Miriem C Adithia, Sunarti, Agus Suroto, Desi Meilani, bapak Setiadji HS, serta teman-teman angkatan 21 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana kampus Menteng yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
9. Buat teman-teman satu kantor Tina Sari, Devi, Ermaya Dewi, Armi Mardina, Fariasi Mamik, Juwita dan Hery Susanto terima kasih atas dukungan kalian dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 13 Agustus 2016

Yuli Asih

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I        PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian .....	4
2. Kontribusi Penelitian.....	5
<b>BAB II        KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Pengertian Manajemen Operasional .....	6
2. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	6
2.1 Pengertian QFD.....	6

2.2 Tujuan dan Manfaat QFD .....	8
3. <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	9
4. Sistem Daring Sinar .....	12
5. Pengertian Kualitas .....	14
6. Pengertian Pelayanan .....	15
7. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
8. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	17
9. Penelitian Pendahulu .....	19
B. Rerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III      METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
B. Desain Penelitian.....	23
C. Definisi Operasional Variabel.....	24
D. Populasi dan Sampel .....	27
1. Populasi.....	27
2. Sampel.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Metode analisis.....	28
1. Uji Validitas .....	28
2. Uji Reliabilitas .....	29
3. Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan <i>House of Quality</i> (HOQ) .....	29

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	32
2. Struktur Organisasi .....	36
B. Deskripsi Profil Responden.....	37
C. Uji Kualitas Data.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas.....	42
D. Pembahasan.....	45

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	77
---------------------	----

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
3.1	Tabel Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	25
3.2	Tabel Skor Skala Likert .....	28
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
4.4	Hasil Pengujian Validitas Data Kinerja .....	40
4.5	Hasil Pengujian Validitas Data Tingkat Kepentingan .....	41
4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Data Kinerja .....	43
4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Data Tingkat Kepentingan .....	44
4.8	Matrik Kebutuhan Pelanggan .....	46
4.9	Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kepentingan Atas Atribut-Atribut Pelayanan .....	49
4.10	Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Kinerja Atas Atribut-Atribut Pelayanan .....	50
4.11	Nilai Kesenjangan (GAP) Atribut Pelayanan .....	51
4.12	Skor Tingkat Kepentingan .....	60

4.13	Skor Tingkat Kinerja .....	61
4.14	Tingkat Perbaikan ( <i>Improvement Ratio</i> ) .....	63
4.15	<i>Sales Point</i> dari <i>Customer Requirement</i> .....	65
4.16	Tingkat Kesulitan .....	68
4.17	<i>Performance Target</i> .....	69
4.18	Prioritas Pengembangan Kebutuhan Teknis .....	72
4.19	<i>Benchmarking Customer Assesment</i> .....	73
4.20	<i>Benchmarking Technical Assesment</i> .....	74



## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model <i>House of Quality</i> (HOQ).....	10
2.2	Kalkulator Sinar .....	14
2.3	Rerangka Pemikiran .....	22
4.1	Struktur Organisasi PT. Bahana TCW Investment Management.....	36
4.2	Matrik Antara Kebutuhan Pelanggan dengan Respon Teknis .....	56
4.3	<i>Correlation Roof Matrix</i> .....	57
4.4	HOQ PT. Bahana TCW Investment Management .....	67
4.5	Nilai <i>Absolute Weight</i> dan <i>Relative Weight</i> .....	69



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuisisioner.....	79
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner.....	82
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	92
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas.....	100

