

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT BANK CENTRAL ASIA KCP ALFA TOWER DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL), IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN HOUSE OF QUALITY (HOQ)***

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



**Disusun Oleh :**

Nama : Muhammad Fawwaz Putro Utomo

NIM : 41615110015

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## LEMBAR PERNYATAAN


Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Fawwaz Putro Utomo  
NIM : 41615110015  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Kerja Praktek : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Alfa Tower Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *House of Quality* (HOQ)".

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan laporan tugas akhir yang telah saya buat ini merupakan karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau jiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Jakarta, 20 Agustus 2020

  
  
(Muhammad Fawwaz Putro Utomo)

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN**  
**PT BANK CENTRAL ASIA KCP ALFA TOWER DENGAN**  
**MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***  
**(SERVQUAL), *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***  
**(IPA) DAN *HOUSE OF QUALITY* (HOQ)**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Dibuat Oleh:**

Nama : Muhammad Fawwaz Putro Utomo

NIM : 41615110015

Jurusan : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,

**(Selamet Riadi ST, MT)**  
Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

**( Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT )**

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah hal yang penting bagi perusahaan jasa, karena kepuasan pelanggan dapat menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. PT BCA KCP Alfa Tower adalah sebagai salah satu perusahaan jasa perbankan. Tujuan penelitian adalah untuk menentukan faktor prioritas kualitas pelayanan dan merekomendasikan perbaikan untuk memenuhi kepuasan nasabah BCA KCP Alfa Tower. Metode servqual sebagai adanya gap antara persepsi dengan harapan, dan IPA dapat memberikan rekomendasi perbaikan didalam kuadran prioritas untuk dilakukan analisa perbaikan dengan HOQ. Hasil yang didapat diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas nasabah terhadap kualitas pelayanan ada 4 atribut yaitu: Kecepatan teller dalam pelayanan memberikan kepuasan bagi nasabah, kemampuan teller PT Bank BCA Cabang Alfa Tower dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, Jumlah Pekerja teller sesuai dengan pekerjaan dan antrian, teller memberikan pelayanan yang sama terhadap semua nasabah. Dan diperlukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT BCA KCP Alfa Tower khususnya pengarahannya tentang pemberian pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA dan HOQ



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*Customer satisfaction is important for service companies, because customer satisfaction can illustrate the company's ability to meet the expectations desired by customers. PT BCA KCP Alfa Tower is a banking service company. The research objective is to determine priority service quality factors and recommend improvements to meet BCA KCP Alfa Tower customer satisfaction. The servqual method as a gap between perception and expectations, and IPA can provide recommendations for improvement in the priority quadrant for analysis of improvements with HOQ. The results obtained note that there are 4 attributes of customer priorities for service quality, namely: The speed of the teller in service provides satisfaction for customers, the ability of the teller PT Bank BCA Alfa Tower Branch in solving problems faced by customers, the number of teller workers in accordance with the work and the queue, tellers provide the same service to all customers. And the need for improvement in service quality to improve customer satisfaction at PT BCA KCP Alfa Tower, especially in the direction of providing maximum service.*

*Keywords: Customer Satisfaction, SERVQUAL, IPA and HOQ*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta karunia-Nya dan segala kemudahan dalam setiap langkah sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian laporan tugas akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dari Teknik Industri Strata Satu Universitas Mercu Buana Jakarta. Judul yang dipilih oleh penulis dalam laporan kerja praktek ini adalah “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT Bank Central Asia KCP Alfa Tower Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *House of Quality* (HOQ)”. Dengan adanya laporan tugas akhir ini penulis dapat mengetahui bagaimana kehidupan nyata dunia kerja.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, saudara – saudara, dan teman - teman yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Selamat Riyadi, ST, MT, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dan selaku koordinator penyusunan tugas akhir ini.
3. Pimpinan BCA KCP Alfa Tower yang telah memberikan izin untuk mengolah data dan membantu penulis dalam pembuatan serta penyusunan laporan Tugas Akhir.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan kuliah, serta karyawan dilingkungan Fakultas Teknik Universitas Mercubuana Jakarta.
5. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 27 Teknik industri yang telah membantu dan menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari seluruh pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, baik bagi penulis, teman-teman, dosen, dan juga bagi perkembangan keilmuan teknik industri Mercu Buana.

Tangerang Selatan, 20 Agustus 2020

Penyusun



## DAFTAR ISI

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                 | i    |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                                             | ii   |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                                             | iii  |
| ABSTRAK .....                                                       | iv   |
| ABSTRACT .....                                                      | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                                | vi   |
| DAFTAR ISI .....                                                    | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                                  | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                 | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                             | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                            | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                           | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                         | 4    |
| 1.4 Batasan Penelitian .....                                        | 4    |
| 1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....                         | 5    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                       | 7    |
| 2.1 Konsep dan Teori .....                                          | 7    |
| 2.1.1 Pengertian Perbankan .....                                    | 7    |
| 2.1.2 Pengertian Pelayanan .....                                    | 8    |
| 2.1.3 Pengertian Kepuasan .....                                     | 9    |
| 2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 11   |
| 2.1.5 Dimensi <i>SERVQUAL</i> (Kualitas Pelayanan) .....            | 11   |
| 2.1.6 Rumus Slovin .....                                            | 13   |
| 2.1.7 Konsep Gap Kualitas Pelayanan .....                           | 13   |
| 2.1.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....            | 15   |
| 2.1.9 Metode <i>House of Quality</i> .....                          | 17   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                      | 20   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                                        | 23   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                     | 22   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                          | 22   |



|                                              |                                                              |    |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----|
| 3.2                                          | Jenis Data dan Informasi .....                               | 22 |
| 3.3                                          | Metode Pengumpulan Data .....                                | 23 |
| 3.4                                          | Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....               | 24 |
| 3.4.1                                        | Uji Validitas .....                                          | 24 |
| 3.4.2                                        | Uji Reliabilitas .....                                       | 24 |
| 3.4.3                                        | Analisis <i>Servqual</i> .....                               | 25 |
| 3.4.4                                        | Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....  | 26 |
| 3.4.5                                        | <i>House of Quality</i> .....                                | 26 |
| 3.5                                          | Langkah Penelitian.....                                      | 27 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA ..... |                                                              | 28 |
| 4.1                                          | Pengumpulan Data .....                                       | 28 |
| 4.1.1                                        | Varibel Penelitian.....                                      | 28 |
| 4.2                                          | Pengolahan Data.....                                         | 29 |
| 4.2.1                                        | Uji Kecukupan Data.....                                      | 29 |
| 4.2.2                                        | Penentuan Jumlah Sampel .....                                | 30 |
| 4.2.3                                        | Gambaran Umum Responden .....                                | 31 |
| 4.2.4                                        | Uji Validitas .....                                          | 34 |
| 4.2.5                                        | Uji Reliabilitas .....                                       | 36 |
| 4.2.6                                        | Penentuan Gap .....                                          | 37 |
| 4.2.7                                        | Analisa <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....   | 40 |
| 4.2.8                                        | Perancangan Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ) ..... | 44 |
| 4.2.9                                        | Hasil Analisa <i>House of Quality</i> .....                  | 58 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....              |                                                              | 59 |
| 5.1                                          | Karakteristik Responden .....                                | 59 |
| 5.2                                          | Analisa <i>Servqual</i> .....                                | 59 |
| 5.3                                          | Analisa <i>Importance Performance Analysis</i> .....         | 61 |
| 5.4                                          | Analisa <i>House of Quality</i> .....                        | 62 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....            |                                                              | 64 |
| 6.1                                          | Kesimpulan .....                                             | 64 |
| 6.2                                          | Saran.....                                                   | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         |                                                              | 66 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                             | 19 |
| Tabel 4.1 Penentuan Atribut .....                                                | 28 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 31 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....                                       | 32 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 33 |
| Tabel 4.5 Hasil Perhitungan dari r tabel.....                                    | 35 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keseluruhan .....                                  | 35 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan .....                                  | 36 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Harapan .....                                   | 36 |
| Tabel 4.9 Kesenjangan antara Persepsi dengan Harapan.....                        | 37 |
| Tabel 4.10 Skor Antara Kepuasan dan Kepentingan Nasabah .....                    | 40 |
| Tabel 4.11 Data <i>voice of customer</i> .....                                   | 45 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kebutuhan Nasabah.....                           | 46 |
| Tabel 4.13 Data Nilai Kepentingan.....                                           | 46 |
| Tabel 4.14 <i>Customer Satisfaction Performance</i> .....                        | 47 |
| Tabel 4.15 <i>Expected Satisfaction Performance</i> .....                        | 47 |
| Tabel 4.16 Nilai Target Tiap Atribut .....                                       | 48 |
| Tabel 4.17 Data <i>Improvement Ratio</i> .....                                   | 49 |
| Tabel 4.18 Ketentuan Penilaian Sales Point .....                                 | 50 |
| Tabel 4.19 Nilai Bobot Atribut Jasa ( <i>Raw Weight</i> ).....                   | 50 |
| Tabel 4.20 Nilai Normalisasi Atribut Jasa ( <i>Normalized Raw Weight</i> ) ..... | 51 |
| Tabel 4.21 Submatriks Perencanaan <i>House of Quality</i> .....                  | 52 |
| Tabel 4.22 Data <i>Technical Response</i> .....                                  | 53 |
| Tabel 4.23 Data <i>Technical Matrix</i> .....                                    | 56 |
| Tabel 4.24 Arah Perbaikan dan Target Respon Teknik .....                         | 57 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 5.1 Skor <i>servqual</i> .....                             | 60 |
| Tabel 5.2 Analisa Respon Teknik terhadap Atribut Pelayanan ..... | 62 |
| Tabel 5.3 Kepentingan Relatif <i>Technical Targets</i> .....     | 63 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Grafik penilaian <i>Banking Service Quality</i> kuartar 2 tahun 2019 .....           | 2  |
| Gambar 2.1 <i>Importance Performance Matrix</i> .....                                           | 15 |
| Gambar 2.2 Struktur Matrix HOQ .....                                                            | 17 |
| Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                                              | 21 |
| Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....                                                      | 27 |
| Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                            | 32 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....                                                      | 33 |
| Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                                | 34 |
| Gambar 4.4 Hasil nilai rata-rata kelima dimensi servqual.....                                   | 39 |
| Gambar 4.5 Diagram Klasifikasi Kepentingan Dengan Konsep Servqual-IPA ...                       | 42 |
| Gambar 4.6 Matriks antara <i>Customer Requirements</i> dengan <i>Technical Descriptor</i><br>54 |    |
| Gambar 4.7 Respon Teknik .....                                                                  | 55 |
| Gambar 4.8 Analisa <i>House of Quality</i> .....                                                | 58 |