

**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN
BANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*
DAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(Study Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tanjung Priok)**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS JASA PELAYANAN BANK
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(Study Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Jakarta Tanjung
Priok)

SKRIPSI

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



Nama : Tri Wahyono

Nim : 43116110452

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Wahyono

NIM : 43116110452

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Januari 2021



Tri Wahyono

NIM 43116110452

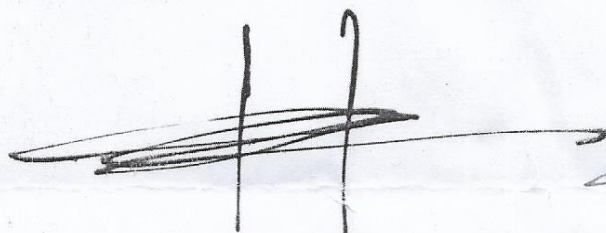
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Wahyono
NIM : 43116110452
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan Metode *Quality Function Deployment* (Study Kasus : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Jakarta Tanjung Priok)
Tanggal Lulus Ujian : 04 Desember 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



shoro Fird Tri Wahyono 04.12.2020

Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, SE, M.Com, M.Phil

Ignatius Prasetya Aji
Wibowo, SE, MM

Tanggal :

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., Ca., CIPCAS.

Tanggal :



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan kualitas jasa pelayanan di Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok dengan menggunakan Metode Servqual dan Metode QFD. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode *House Of Quality* (HOQ). Tingkat kepuasan nasabah di Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok lebih rendah jika dibandingkan dengan tingkat harapannya yaitu dengan nilai rata-rata (mean) 4,27 dan tingkat kenyataannya yaitu dengan nilai rata-rata (mean) 4,08 . Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang perlu ditingkatkan lagi adalah pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tangkap) ditunjukkan pada petugas teller menjalankan transaksi sesuai keinginan nasabah dengan nilai 0,32. Hasil analisis *House Of Quality* (QFD) merekomendasikan beberapa usulan kualitas layanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan Pelatihan dan seminar tentang *Public Speaking* (17,5%), Menjaga hubungan baik dengan nasabah (10,7%), Memperluas fasilitas fisik seperti ruang tunggu antrian (10,9%), Melakukan prosedur penataan dan pembersihan yang baik dan benar (6,9%), Memaksimalkan tenaga petugas teller dan Customer Service (8,4%), Pembinaan moral dengan sopan santun (17,1%), Pengarahan tentang pemberian pelayanan yang maksimal (27,5%), dan Melakukan evaluasi setiap bulannya (1,1%) di Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Servqual, QFD, HOQ, Gap.

ABSTRACT

This research aims to design proposals to improve the quality of services in Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok by using Servqual Method and QFD Method. Based on data processing carried out using the House Of Quality (HOQ) method. The customer satisfaction rate at Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok is lower when compared to the expected level of 4.27 and the real rate is 4.08. The factors that affect customer satisfaction that need to be improved again are in the dimensions responsiveness (Capture Power) shown in the teller officer to carry out transactions according to the customer's wishes with a value of 0.32. The House Of Quality (QFD) analysis recommends several proposals for quality of service to be made improvements, i.e. training and seminars on Public Speaking (17.5%), Maintaining good relations with customers (10.7%), Expanding physical facilities such as queue waiting rooms (10.9%), Performing good and correct structuring and cleaning procedures (6.9%), Maximizing staff and Customer Service (8.4%), Moral coaching with manners (17.1%), Briefing on providing maximum service (27.5%), and Evaluating every month (1.1%) at Bank Mandiri Area Jakarta Tanjung Priok.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, QFD, HOQ, Gap.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpah rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Quality Function Deployment”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan yang sangat berarti bagi berbagai pihak, khususnya Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, SE, M.Com, M.Phil selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, saran, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta, dan Shifah Nuraulia yang telah memberikan doa dan kasih sayang kepada penulis.

6. Pimpinan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Jakarta Tanjung Priok, yang telah memberikan dukungan data dan moril sehingga penulis mempunyai kesempatan untuk meneruskan pendidikan ke jenjang S1 ini.
7. Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Jakarta Tanjung Priok yang telah membantu dalam melakukan penelitian.
8. Rekan-rekan seperjuangan menyusun skripsi dan rekan-rekan kuliah yang memberi masukan.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman, dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukannya dan kritiknya 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 hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14 September 2020

Tri Wahyono

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan penelitian.....	9
D. Kontribusi penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
A. Kajian Pustaka.....	11
2.1 Manajemen Operasi	11
2.2 Manejemen Kualitas Industri Jasa	12
2.3 Kualitas	13
a. Dimensi Kualitas.....	16
b. Dimensi Kualitas Jasa.....	17
2.4 Metode Servqual	29
2.5 Quality Function Deployment	32
a. Manfaat QFD	34

b.	Kelemahan QFD	35
c.	Penerapan QFD pada Perusahaan Jasa	36
d.	Proses Quality Function Deployment	38
e.	Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	40
B.	Penelitian Terdahulu	42
C.	Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	47
3.1	Lokasi Penelitian.....	47
3.2	Waktu Penelitian.....	47
B.	Desain Penelitian.....	47
C.	Definisi dan Operasional Variabel	48
3.3	Definisi Konsep	48
3.4	Definisi Operasional	49
D.	Jenis dan Sumber Data	50
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
F.	Populasi dan Sampel Penelitian	51
G.	Teknik dan Analisis Data	52
3.5	Uji Instrumen	52
a.	Uji Validitas	52
b.	Uji Reliabilitas	53
H.	Analisis Gap Dimensi Servqual	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1	Sejarah Perusahaan	55
4.2	Bidang Usaha.....	60
4.3	Lokasi.....	61
4.4	Visi dan Misi	61
4.5	Struktur Organisasi	62
4.6	Deskripsi Pekerjaan	64
4.7	Logo Perusahaan.....	69
B.	Pengolahan Data.....	70

4.6	Uji Validitas	72
4.7	Uji Reliabilitas	73
4.8	Karakteristik Responden	74
4.9	Perhitungan Bobot dan Mean dari Setiap Variabel	80
5.0	Gap Antara Persepsi dan Ekspektasi Perhitungan	81
5.1	Perancangan <i>House Of Quality</i> (HOQ)	82
a.	Kebutuhan Nasabah	83
b.	Matriks Perencanaan.....	84
c.	Karakteristik Teknis	88
d.	Matriks Hubungan	89
e.	Respon Teknis	91
f.	Matriks Teknis	92
C.	Pembahasan	95
5.2	Karakteristik Responden	95
5.3	Analisis Servqual	95
5.4	Analisis House Of Quality (HOQ)	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		114
A.	Kesimpulan dan Saran	114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran	115
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN		118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data hasil nilai kuesioner kepuasan nasabah	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Layanan	49
Tabel 3.2 Indikator Alternatif Responden	51
Tabel 3.3. Kuesioner Harapan dan Kenyataan	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	72
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Umur	75
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
Tabel 4.7 Perhitungan Frekuensi Jawaban Nasabah	78
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Berdasarkan Bobot.	79
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Berdasarkan Mean	80
Tabel 4.10 Gap antara Persepsi dengan Ekspektasi	81
Tabel 4.11 Kebutuhan Nasabah	83
Tabel 4.12 Jumlah Kebutuhan Nasabah	84
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kebutuhan Nasabah	85
Tabel 4.14 Penetapan Derajat Kepentingan Nasabah	86
Tabel 4.15 Competitive Benchmarking	87
Tabel 4.16 Karakteristik Teknis	88
Tabel 4.17 Tehnical Targets	92
Tabel 4.18 Kepentingan Absolut dan Relatif	93
Tabel 4.19 Kepentingan Relatif Tehnical Targets	111

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 11 (Sebelas) Entitas Anak	4
Gambar 1.2 Report Tabulasi SES Region 3	4
Gambar 2.1 Manfaat Kualitas	28
Gambar 2.2 Model Dasar Kualitas Layanan	29
Gambar 2.3 Model Servqual	31
Gambar 2.4 Model QFD untuk Perusahaan Jasa	37
Gambar 2.5 Proses QFD	39
Gambar 2.6 <i>Model House of Quality</i>	40
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Matriks Hubungan	90
Gambar 4.2 Respon Teknis	91
Gambar 4.3 Matriks House Of Quality	94

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tentang Kuesioner Kualitas Peayanan	118
Lampiran 2 Tabulasi Skor Tingkat Harapan Nasabah	120
Lampiran 3 Tabulasi Skor Tingkat Kenyataan Nasabah	122
Lampiran 4 Uji Validitas Tingkat Harapan Nasabah	124
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Nasabah	126
Lampiran 6 Uji Validitas Tingkat Kenyataan Nasabah	127
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan Nasabah	130

