



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PHONE BANKING
KARTU KREDIT DENGAN PENDEKATAN SERVICE
QUALITY**

TESIS

OLEH
FEBRINA YANTI

55317110006

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PHONE BANKING
KARTU KREDIT DENGAN PENDEKATAN SERVICE
QUALITY**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

OLEH

FEBRINA YANTI

55317110006

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

PENGESAHAN TESIS

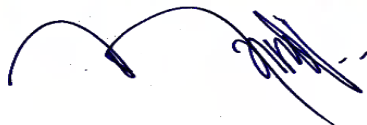
Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Phone Banking Kartu Kredit Dengan Pendekatan Service Quality
Nama : Febrina Yanti
NIM : 55317110006
Program Studi : Magister Teknik Industri
Tanggal : 07 September 2022

Mengesahkan
Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, S.E., M.T.)

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Ir. Mawardi Amin, M.T.)

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : FEBRINA YANTI
NIM : 55317110006
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul "ANALISIS KUALITAS LAYANAN *PHONE BANKING* KARTU KREDIT",
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 22 Februari
2011 didapatkan nilai persentase sebesar 29 %.

Jakarta, 22 Februari 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

MERCU BUANA

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan *Phone Banking* Kartu Kredit
Dengan Pendekatan *Service Quality*
Nama : Febrinayanti
NIM : 55317110006
Program : Pascasarjana - Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 16 Januari 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian dan karya saya sendiri, sesuai dengan arahan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi data, serta hasil pengolahannyayang dituliskan pada Tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenerannya.

Jakarta, 7 September 2022



Febrinayanti

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seijin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seijin Direktur program Pascasarjana UMB.



ABSTRACT

Phone Banking is a service that is still in demand by customers. Competition between credit card issuers to provide the best service to credit card owners is increasingly competitive. Quality of phone banking service can maintain relation customer loyalty while also making new customers. Accessing phone banking services requires the right tools and methods to improve are carried out accurately and efficiently. This study aimed to analyze the quality of credit card phone banking services and suggest improvements to credit card issuing banks. The methods used are Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD). From this study, based on the Servqual method, there are gaps in the dimensions of tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. By using the Importance Performance and Quality Function Deployment, it was found that there were nine technical responses to answer the desires of service users. The results of these studies can help answer customer needs and improve service quality significantly.

Keywords: Credit Card Issuers, Phone Banking for Credit Card, Service Quality Importance Performance Analysis (IPA), Quality Function Deployment (QFD).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Phone Banking merupakan layanan yang masih diminati oleh nasabah. Persaingan antar penerbit kartu kredit dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada pemilik kartu kredit semakin kompetitif. Kualitas layanan *phone banking* dapat mempertahankan loyalitas dari nasabah sementara juga mendatangkan nasabah baru. Untuk menilai layanan *phone banking* diperlukan alat dan metode yang tepat, sehingga perbaikan dilakukan dengan akurat dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan *phone banking* kartu kredit dan menyarankan perbaikan pada Bank penerbit kartu kredit. Metode yang digunakan adalah *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Dari penelitian ini ditemukan bahwa berdasarkan metode *Servqual* bahwa ada kesenjangan dalam dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*. Dengan menggunakan *Importance Performance and Quality Function Deployment*, ditemukan bahwa terdapat sembilan respon teknis untuk menjawab keinginan pengguna layanan. Dengan hasil penelitian tersebut, dapat membantu menjawab kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

kata kunci : Penerbit Kartu Kredit, *Phone Banking* Kartu Kredit, *Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan tesis ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Teknik pada Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. **Dr. Lien Herliani Kusumah, MT**, selaku dosen pembimbing yang telah dengan begitu baik dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis, menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran demi mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
2. **Dr. Sawarni Hasibuan, MT, IPU**, selaku Ketua Prodi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. **Para dosen Magister Teknik Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana**, terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis belajar di Magister Teknik di Universitas Mercu Buana.
4. **Orang Tua**, terima kasih atas motivasi dan doa yang tidak henti mendoakan yang terbaik, tak akan pernah hilang jasanya sampai akhir hayat.
5. **Kakak – Kakak**, yang telah memberikan *support* dan dukungan untuk semua kondisi yang terjadi.
6. **Keponakan – Keponakan** yang selalu menghibur dan memberikan semangat untuk menyelesaikan studi ini.
7. **Sahabat – Sahabat**, yang selalu menemani dan tidak pernah henti untuk menyemangati serta menjadi tempat bertukar pikiran.
8. **Seluruh Karyawan Bank Danamon Divisi Contact Center, Prapatan**. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk bergabung bekerja dan melakukan penelitian ini.

9. Rekan – Rekan Mahasiswa Magister Teknik Industri Angkatan 21.

Semoga ALLAH Azza wa Jalla membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini. Dan semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bermanfaat bagi para pembaca.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4 Asumsi dan Pembatasan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Pengertian Kualitas	8
2.1.1.1 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1.2 Layanan (<i>Service</i>)	9
2.1.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.2 Metode Pengukuran dan Perbaikan Kualitas	11
2.1.2.1 Metode <i>Servqual</i>	13
2.1.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.1.2.3 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya	22
2.3 State of The Arts	28

2.4 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	31
3.2 Data dan Informasi	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Populasi dan Sample	35
3.5 Teknik dan Analisa Data	37
3.5.1 Uji Instrument	37
3.5.1.1 Uji Validitas	37
3.5.1.2 Uji Reabilitas	37
3.5.2 Analisis <i>Servqual</i>	38
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
3.5.4 <i>Analisis House of Quality (HoQ)</i>	42
3.6 Langkah-Langkah Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	47
4.1 Hasil	47
4.1.1 Karakteristik Responden	47
4.2 Analisis	52
4.2.1 Uji Validitas Pendahuluan	52
4.2.2 Uji Reabilitas Pendahuluan	55
4.2.3 Atribut Pelayanan	56
4.2.4 Perhitungan <i>Servqual</i>	57
4.2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4.2.6 Analisis QFD	63
4.2.5.1 Matriks <i>What</i>	63
4.2.5.2 <i>Planning Matriks</i>	63
4.2.5.3 Respon Teknis dan <i>Relationship Matriks</i> ..	66
4.2.5.4 <i>Technical Matriks</i>	68
4.2.5.5 Korelasi Teknis	69
4.2.5.6 <i>Direction of Improvement</i>	69
4.2.5.7 Pembentukan <i>House of Quality</i>	70

BAB V PEMBAHASAN	72
5.1 Temuan Utama	72
5.1.1 Tingkat Presepsi dan Harapan Pengguna Layanan.	72
5.1.2 Perbaikan Kualitas Layanan	73
5.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	74
5.3 Implikasi Industri	75
5.4 Keterbatasan Penelitian	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100
HASIL SIMILARITY CHECK	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol Hubungan Masing - Masing Karakteristik Teknis	21
Tabel 2.2	Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 2.3	<i>State of The Arts</i>	28
Tabel 3.1	Pemetaan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Phone Banking</i>	32
Tabel 3.2	Bobot Setiap Jawaban	35
Tabel 3.3	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas	38
Tabel 3.4	Perhitungan Frekuensi Untuk Satu Pertanyaan	39
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Pendahuluan Variabel <i>Tangible</i>	53
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Pendahuluan Variabel <i>Responsiveness</i> ..	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Pendahuluan Variabel <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Pendahuluan Variabel <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Pendahuluan Variabel <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan	55
Tabel 4.7	Atribut Pelayanan	56
Tabel 4.8	Perhitungan Rata-Rata Persepsi dan Harapan Serta Hasil Skor <i>Servqual</i>	57
Tabel 4.9	Atribut <i>Voice of Customer</i>	63
Tabel 4.10	<i>Planning Matrix</i>	64
Tabel 4.11	Hasil Survei <i>Contact Center Service Loyalty (CCSL)</i> terhadap Hallo BCA	65
Tabel 4.12	Respon Teknis dan <i>Relationship Matrix</i>	67
Tabel 4.13	<i>Technical Matrix</i>	68
Tabel 4.14	Simbol <i>Technical Correlations</i>	69
Tabel 4.15	Arah Perbaikan Karakteristik Teknis	70
Tabel 5.1	Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Kartu Kredit	2
Gambar 1.2	Alasan Perusahaan Kehilangan <i>Customer</i>	3
Gambar 1.3	Performa Terbaik <i>Phone Banking</i> 10 Bank	4
Gambar 1.4	Peluang Untuk Bisnis	5
Gambar 2.1	Kuadran <i>IPA</i>	15
Gambar 2.2	Rumah Kualitas	18
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i>	41
Gambar 3.2	Bobot Hubungan <i>whats</i> dan <i>hows</i>	44
Gambar 3.3	Rumah Kualitas	45
Gambar 3.4	Langkah-langkah Penelitian	46
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Kartu Kredit	47
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Pernah Menghubungi	48
Gambar 4.3	Sumber Informasi <i>Phone Banking</i> Kartu Kredit	48
Gambar 4.4	Pertama Kali Menghubungi Layanan <i>Phone Banking</i>	49
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	51
Gambar 4.9	Karakteristik Responden Rata–Rata Pengeluaran Perbulan	51
Gambar 4.10	Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangible</i>	59
Gambar 4.11	Diagram Kartesius Dimensi <i>Responsiveness</i>	60
Gambar 4.12	Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	61
Gambar 4.13	Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	62
Gambar 4.14	Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i>	62

