

## **TUGAS AKHIR**

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT NASABAH PT STANDARD CHARTERED BANK INDONESIA DI KANTOR CABANG SATRIO**

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



Nama : Rendy Aditya  
NIM : 41610110049  
Jurusan : Teknik Industri

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

**2013**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rendy Aditya

N.I.M : 41610110049

Jurusan : Teknik Industri

Falkutas : Teknik

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Nasabah PT. Standard  
Charetred Bank Indonesia di Kantor Cabang Satrio

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

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



## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENURUT NASABAH PT STANDARD CHARTERED BANK INDONESIA DI KANTOR CABANG SATRIO



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dibuat Oleh :

Nama : Rendy Aditya  
NIM : 41610110049  
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

[Resa Taruna Suhada, SSi, MT]

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

[Ir. Muhammad Kholil, MT]

## KATA PENGANTAR

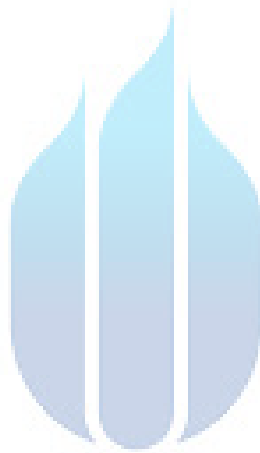
Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang dengan nikmat-nikmatNya sempurnalah segala kebaikan dan terselesaikan skripsi yang berjudul; “Analisa Kualitas Pelayanan Menurut Nasabah PT. Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Satrio”.

Skripsi ini disusun guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S1), Jurusan Teknik Industri , Universitas Mercu Buana.Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih, antara lain:

1. Bapak Ir. Torik Husein, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Ir. Kholil, MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Resa Taruna Suahada, SSi, MT selaku pembimbing Tugas Akhir
4. Mr. Tom Aaker selaku CEO PT. Standard Chartered Bank Indonesia
5. Bapak Alpha Ortega selaku Branch Operational and Service Manager PT. Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Satrio
6. Mama dan Semua keluarga yang telah mendukung penuh skripsi ini
7. Teman-Teman team Begajuler’s Mahasiswa/I Universitas Mercu Buana Angkatan 17
8. Team Kerja PT. Standard Chartered Bank Indonesia cabang Satrio

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan hasil tugas akhir ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena ini penulis mengharapkan saran dan kritik dalam rangka perbaikan pada masa mendatang.

Akhir kata semoga laporan hasil tugas akhir ini menjadi ilmu yang bermanfaat bagi yang membacanya.



Jakarta, 20 Juli 2013

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Teori Pemasaran.....	7
2.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.3 Konsep Pemasaran .....	8
2.4. Kualitas Pelayanan .....	9
2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.4.3 Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	14
2.5 Harapan Pelanggan.....	16
2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.6.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19

2.6.2	Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan .....	20
2.6.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7	Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	25
2.7.1	Studi Lapangan.....	25
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	29
2.8.1	Uji Validitas .....	29
2.8.2	Uji Reliabilitas .....	29
2.9	Variabel Penelitian .....	30

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi dan Objek Penelitian .....	32
3.2	Penentuan Objek Penelitian .....	32
3.2.1	Populasi.....	32
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4	Hasil dan Analisa Data.....	34
3.5	Kesimpulan dan Saran.....	34

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	36
4.1.2	Profil, Visi dan Misi Perusahaan.....	38
4.1.3	Operasional Perusahaan (Bagian Pelayanan).....	40
4.1.4	Tata Tertib Kerja .....	40
4.2	Pengumpulan data .....	41
4.2.1	Kuisisioner .....	41
4.2.2	Penyebaran Kuisisioner .....	41
4.3	Pengujian Validitas dan Reabilitas Kinerja.....	43
4.3.1	Pengujian Validitas dan Realibilitas Kepentingan.....	44

4.4	Pengolahan Data.....	45
4.4.1	Nilai Kepuasan/Persepsi Pelayanan .....	46
4.4.2	Nilai Harapan/Ekspektasi Pelayanan .....	48
4.4.3	Skor Servqual .....	49
4.4.4	Inportant – Performance Analysis (IPA).....	51
4.5	Data Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan .....	53
4.5.1	Nilai Harapan Pelanggan.....	53

## **BAB V ANALISA HASIL**

5.1	Analisa Tingkat Kesesuaian Responden .....	55
5.2	Performa Kualitas Atribut Pelayanan.....	58
5.3	Analisa Diagram Kartesius .....	60

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1	Kesimpulan .....	64
4.2	Saran.....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>UNIVERSITAS</b> .....	<b>66</b>
-----------------------	--------------------------	-----------

**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Skala Likert .....	41
Tabel 4.2 Operasional Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.3 Pengujian Validitas dan Reliabel Kinerja .....	43
Tabel 4.4 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kepentingan.....	44
Tabel 4.5 Data hasil kuesioner kepuasan pelayanan/persepsi.....	45
Tabel 4.6 Data hasil kuesioner tingkat harapan/ekspektasi .....	46
Tabel 4.7 Tingkat kesesuaian responden (Tki) indikasi penelitian menurut persentase.....	47
Tabel 4.8 Hasil perhitungan kepuasan pelayanan/persepsi.....	48.
Tabel 4.9 Hasil perhitungan kepuasan harapan/ekspektasi.....	49
Tabel 4.10 Hasil perhitungan Servqual/Gap Skor.....	50
Tabel 4.11 Nilai Kesesuaian responden indikasi penelitian dimensi pelayanan... 51	
Tabel 4.12 Hasil Importan – Performance Analysis (IPA) .....	52
Tabel 4.14 Tingkat kesesuaian respondensi (Tki) indikasi penelitian menurut persentase (Tingkat Harapan) .....	54
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan harapan/Ekspektasi.....	54
Tabel 5.1 Tingkat kesesuaian penelitian antara Kinerja dan Kepentingan pada Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	55
Tabel 5.2 Atribut Kualitas Pelayanan .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Diagram Alur Kepuasan Nasabah .....	35
Gambar 4.1 Menara Standard Chatered Bank dari Tahun 1950 .....	36
Gambar 4.2 Diagram Kartesius antara kinerja dan kepentingan.....	53

