

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA
BANK CIMB NIAGA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**



Nama : Tanti Oktaviani

Nim : 43117110132

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

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tanti Oktaviani
NIM : 4117110132
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PADA BANK
CIMB NIAGA MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)
Tanggal Sidang : 01/09/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
09210396



Please Scan
QRCode to
Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tanda tangan dibawah ini :

Nama : Tanti Oktaviani

NIM : 43117110132

Program Studi : Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Oktober 2021



Tanti Oktaviani

Nim: 43117110132

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan di Bank CIMB Niaga dengan menentukan kualitas pelayanan jasa dengan dimensi : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Berdasarkan nilai persepsi dan harapan yang menghasilkan nilai GAP yang akan digunakan untuk perhitungan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan simple random sampling sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan adalah Servqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)* . Hasil penelitian ini adalah untuk metode Servqual adalah nilai persepsi dan harapan sehingga menghasilkan nilai GAP yang digunakan metode Servqual dengan rata-rata keseluruhan nilai GAP adalah 0.33 . Untuk nilai GAP tertinggi adalah kebersihan ruang tunggu di Bank CIMB Niaga dan dilakukan perbaikan kinerja pelayanan. Metode kedua adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*. Faktor-faktor yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari diagram kartesius ditunjukkan pada Fasilitas yang menjamin keamanan dan keselamatan nasabah di Bank CIMB Niaga (ASS2) perlu adanya keamanan yang lebih baik sehingga nasabah merasa nyaman untuk menabung di Bank CIMB Niaga dan Pegawai Bank CIMB Niaga tidak membedakan nasabah (EMP3), yang pegawai dengan nasabah biasa yang mengantri saat datang ke cabang karena menunggu lama seharusnya semua nasabah disamakan apapun pekerjaannya karena nasabah akan kecewa jika didahului dengan nasabah lain. Perlu evaluasi yang dilakukan Bank CIMB Niaga kualitas pelayanan bisa lebih baik.

Kata kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, GAP, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA)* dan Diagram kartesius

ABSTRACT

This study aims to analyze services at Bank CIMB Niaga by determining the quality of services with dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Based on the value of perceptions and expectations that produce GAP values that will be used for calculations. Collecting data using an online questionnaire with simple random sampling of 100 respondents. The method used is Servqual and Importance Performance Analysis (IPA). The result of this research is that the Servqual method is the value of perception and expectation so as to produce a GAP value that is used by the Servqual method with an overall average GAP value of 0.33 . The highest GAP score is the cleanliness of the waiting room at Bank CIMB Niaga and improvements in service performance. The second method is Importance Performance Analysis (IPA). The priority factors for improving service quality as seen from the Cartesian diagram are shown in Facilities that ensure the safety and security of customers at Bank CIMB Niaga (ASS2), the need for better security so that customers feel comfortable saving at Bank CIMB Niaga and Bank CIMB employees Niaga does not discriminate between customers (EMP3), who are employees and ordinary customers who queue when they come to the branch due to long waits, all customers should be the same regardless of their job because customers will be disappointed if they are preceded by other customers. An evaluation by Bank CIMB Niaga is needed to improve the quality of service.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, GAP, Servqual , Importance Performance Analysis (IPA) and Diagram kartesius

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Judul yang penulis ajukan adalah “**Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada Bank CIMB Niaga Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis (IPA)***”. Skripsi ini merupakan syarat untuk kelulusan pada Mata Kuliah Metodologi Penelitian Operasional dan bertujuan untuk melanjutkan skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat penulis selesaikan karena mendapat bantuan. Oleh karena itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Erna Sofriani Imaningsih, SE, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
2. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S. Mn, M. MT selaku dosen pembimbing dalam hal membimbing proposal skripsi dan tugas akhir serta sebagai dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian.
4. Teman teman Bank CIMB Niaga tempat saya bekerja yang memberikan dukungan
5. Dan teman-teman Manajemen SI FEB UMB angkatan 2017 yang telah membantu saya untuk menyelesaikan proposal ini dengan baik.

Semoga Proposal skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Jakarta, 08 Juni 2021

Tanti Oktaviani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Masalah	7
E. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	12
3. Metode Service Quality (Servqual)	14
4. Kualitas Jasa	15
5. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	17
6. Penelitian Terdahulu	19
B. Pengembangan Hipotesis	22
1. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Waktu dan Tempat Penelitian	24
B. Desain Penelitian	24
C. Definisi dan Operasional Variabel	24
1. Definisi Variabel	24
2. Operasional Variabel	25
D. Skala Pengukuran Variabel	27
E. Populasi dan Sample	27
F. Metode Pengumpulan Data	28
G. Metode Analisis Data	28
1 Uji Validitas	28
2 Uji Relibilitas	28
H. Metode SERVQUAL	29

I. Metode Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum PT. Bank CIMB NIAGA	34
1 Sejarah Perusahaan	34
2 Visi Misi Perusahaan	36
3 Struktur Organisasi	41
B. Analisis Data	42
1 Deskripsi Responden	42
2 Uji Validitas	43
3 Uji Reliabilitas	46
4. Pengolahan Data CSI (Customer Satisfaction Index)	48
5 Pengolahan Data Servqual	49
6. Pengolahan Data Importance Performance Analysis (IPA)	55
C. Pembahasan	62
1. Perhitungan nilai SERVQUAL (GAP)	63
2. Analisis Importance Performance Analysis	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 2	Total Aset Bank Buku IV pada tahun 2017 sampai 2019	4
1. 3	Bank Service Excellence Monitor (BSEM) Tahun 2016-2018	5
1. 4	Data jumlah keluhan nasabah Bank CIMB Niaga September 2018- Februari 2019	6
3. 1	Nilai Mean dan Gap Program Studi MMT-ITS	25
3. 2	Skala penilaian tingkat kepentingan dan kinerja	27
3. 3	Variabel dan atribut yang digunakan	30
4. 1	Uji Validitas Harapan Nasabah	44
4. 2	Uji Validitas Persepsi Nasabah	45
4. 3	Uji Realibilitas Harapan	46
4. 4	Uji Realibilitas Persepsi	47
4. 5	Hasil Customer Satisfaction Index	49
4. 6	Tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi Tangible	50
4. 7	Tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi Reliability	51
4. 8	Tingkat Kepuasan nasabah terhadap dimensi Responsivness	52
4. 9	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Dimensi Assurance	53
4. 10	Tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi Emphaty	54
4. 11	Keseluruhan Nilai Servqual	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan	12
2. 2	Model Konseptual Kualitas Jasa (Parasuraman,dkk,1988)	13
2. 3	Matriks Dua Dimensi IPA Menurut Tzeng dkk (Wulan,2014)	18
2. 4	Kerangka Pemikiran Operasional	23
3. 2	Diagram Kartesius Importance and Performance Analysis	33
4. 1	Diagram Profil Jenis Kelamin Responden	42
4. 2	Diagram Profil Usia Responden	43
4. 3	Diagram Kartesius Tangible	55
4. 5	Diagram Kartesius Reliability	57
4. 6	Diagram Kartesius Responsivness	58
4. 7	Diagram Kartesius Assurance	60
4. 8	Diagram Kartesius Emphaty	61
4. 9	Diagram Kartesius Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	68