



**INTEGRASI METODE *E-SERVQUAL*, *IPA* DAN *QFD* PADA PERBAIKAN
KUALITAS LAYANAN *DIGITAL BANKING***

TESIS

Marcelly Susanti

55318110047

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

2021



**INTEGRASI METODE *E-SERVQUAL*, *IPA* DAN *QFD* PADA PERBAIKAN
KUALITAS LAYANAN *DIGITAL BANKING***

TESIS

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

Marcely Susanti

55318110047

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

PENGESAHAN TESIS

Judul : Integrasi Metode *E-SERVQUAL*, *IPA* dan *QFD* Pada
Perbaikan Kualitas Layanan Digital Banking.
Nama : Marcey Susanti, ST
NIM : 55318110047
Program : Pasca Sarjana – Program Studi Magister Teknik Industri
Tanggal : 02 Januari 2021

Mengesahkan,

Pembimbing

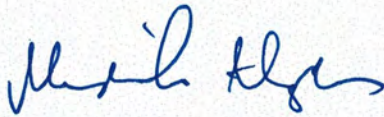


(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

UNIVERSITAS

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Sawarni Hasibuan, MT, IPU)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Marcely Susanti
NIM : 55318110047
Program Studi : Magister Teknik Industri

Dengan judul:

“INTEGRASI METODE *E-SERVQUAL*, *IPA* DAN *QFD* PADA PERBAIKAN PADA KUALITAS LAYANAN DIGITAL BANKING”

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 20 November 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 13%.

Jakarta, 02 Januari 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Integrasi Metode *E-SERVQUAL*, *IPA* dan *QFD* Pada Perbaikan Kualitas Layanan Digital Banking.
Nama : Marcely Susanti, ST
NIM : 55318110047
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 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 pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 02 Januari 2021



Marcely.Susanti

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya, 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 peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, dengan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Magister Teknik pada Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama menyelesaikan tesis ini, tesis ini tidak akan mungkin dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada para pihak.

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 dan Mertua**, terima kasih atas segala support dan tidak henti-hentinya mendoakan hal-hal terbaik untuk saya dan keluarga.
5. **Jihadul Ula, ST**, suami yang tidak lelah mendampingi, terus memberikan semangat dan motivasi lahir batin demi kelancaran tesis ini.
6. **Ghazea Nasyama dan Naqeeb Dhiau Alhaq**, anak-anak luar biasa yang terus mendukung serta menghibur dengan cara mereka.
7. **Saudara-saudara**, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan arahan dalam menjalani dan menyelesaikan kuliah Magister Teknik Industri.
8. **Seluruh Karyawan Bank Artha Graha Cabang KPO Sudirman** terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

9. **Seluruh Karyawan Bank QNB Cabang SCBD**, terima kasih telah memberikan kesempatan bagi Penulis untuk melakukan Penelitian.
10. **Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Magister Teknik Industri Angkatan 23 kelas Meruya dan Menteng.**

Akhir kata, saya berharap Allah Azza wa Jalla berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Jakarta, 02 Januari 2021

Marcely Susanti, ST



ABSTRACT

The use of Digital Banking as a service in the banking industry has increased rapidly. There are many benefits of using digital banking in the banking industry where the most important thing is to improve the speed and quality of their services to their customers. This is also to maintain the loyalty of their customers while creating new customers. However, the quality of digital banking services needs to be evaluated with the right tools and methods, so that repairs are done accurately and efficiently. The purpose of this study is to analyze the quality of services in the digital banking industry and suggest improvements for state-owned banks. The methods to be used are E-Servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment. From this study, it was found that based on the E-Servqual method that there are gaps in the dimensions of fulfillment, assurance, privacy, responsiveness, contact, reliability and efficiency. Using Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment, it was found that there are 9 technical responses to answer the needs of service users. With the results of this study, can help answer customer needs and significantly improve service quality.

Keywords: E-Servqual, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, Digital Banking.



ABSTRAK

Penggunaan *Digital Banking* sebagai layanan dalam industri perbankan telah meningkat secara eksponensial. Ada banyak manfaat dalam menggunakan *digital banking* dalam industri perbankan dimana yang paling penting adalah untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan mereka kepada pelanggan mereka. Hal ini juga untuk mempertahankan loyalitas pelanggan mereka sementara juga menciptakan pelanggan baru. Namun, layanan kualitas *digital banking* diperlukan untuk dinilai dengan alat dan metode yang tepat, sehingga perbaikan dilakukan secara akurat dan efisien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan di industri *digital banking* dan menyarankan perbaikan bagi Bank BUMN. Metode yang akan digunakan adalah *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Dari penelitian ini, ditemukan bahwa berdasarkan metode *E-Servqual* bahwa ada kesenjangan dalam dimensi *fulfillment*, *assurance*, *privacy*, *responsiveness*, *contact*, *reliability* dan *efficiency*. Dengan menggunakan *Importance Performance and Quality Function Deployment*, ditemukan bahwa terdapat 9 respon teknis untuk menjawab keinginan pengguna layanan.

Kata kunci: *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Digital Banking*.



DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Asumsi dan Pembatasan Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Dimensi Kualitas	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan dan Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.1.6 Model Kualitas Jasa	13
2.1.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	14
2.1.8 Metode <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.1.9 Konsep Layanan Perbankan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 <i>State of The Art (SOTA)</i>	20

2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	22
3.2 Data dan Informasi	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.5.1 Uji Validitas dan Uji <i>Realibilitas</i>	28
3.5.2 <i>Analisa Gap</i>	29
3.5.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
3.5.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	31
3.6 Langkah-langkah Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	35
4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	35
4.2 Analisis <i>GAP (E-SERVQUAL)</i>	37
4.2.1. Atribut Harapan.....	39
4.2.2. Atribut persepsi	39
4.2.3. <i>Gap</i> dan Kualitas Layanan	40
4.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	41
4.4 Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	43
4.4.1 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknik.....	43
4.4.2 Hubungan antara Respon Teknik	45
4.4.3 Menentukan Prioritas Respon Teknik.....	46
4.4.4 Urutan Respon Teknik	46
4.4.5 Benchmarking	48
BAB V PEMBAHASAN	51
5.1 Temuan Penelitian.....	51
5.1.1 Tingkat Persepsi dan Harapan Pengguna Layanan	51
5.1.2 Perbaikan Kualitas Layanan <i>Digital Banking</i>	53
5.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	54
5.3 Implikasi Industri	55
5.4 Keterbatasan Penelitian	58
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
6.1. Kesimpulan.....	60

6.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	86
LAMPIRAN SIMILARITY CHECK.....	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 <i>State of The Art</i>	20
Tabel 2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel 3.1 Pemetaan Dimensi dan Indikator Penelitian	23
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Penelitian.....	24
Tabel 3.3 Skala Likert	28
Tabel 3.4 Langkah-langkah Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Uji Reabilitas Harapan	35
Tabel 4.2 Uji Reabilitas Persepsi	35
Tabel 4.3 Uji Validitas Harapan.....	35
Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi.....	36
Tabel 4.5 Hasil perhitungan Analisa Gap	37
Tabel 4.6 Hasil perhitungan gap dan kualitas dimensi E-SERVQUAL	40
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan <i>Relative Weight</i>	42
Tabel 4.8 Respon Teknik	43
Tabel 4.9 Hubungan Antara <i>What</i> and <i>Hows</i>	45
Tabel 4.10 <i>Direction of Improvement</i> (DOI) dan Target	46
Tabel 4.11 Urutan Prioritas Respon Teknik.....	47
Tabel 4.12 Urutan Prioritas Respon Teknik.....	48
Tabel 5.1 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Nilai Transaksi Kartu Kredit dan Kartu ATM + Debit	5
Gambar 1.2 Nilai Transaksi <i>Digital Banking</i>	5
Gambar 1.3 Pertumbuhan <i>Digital Banking</i> di Indonesia Tahun 2010 - 2017.....	6
Gambar 1.4 Nilai Transaksi Kartu Kredit dan Kartu ATM + Debit	7
Gambar 1.5 Nilai Transaksi <i>Digital Banking</i>	7
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa	13
Gambar 2.3 Matriks <i>Important Performance Analysis</i>	14
Gambar 2.4 (<i>House of Quality</i>).....	16
Gambar 3.1 Simbol Hubungan antar hows	32
Gambar 3.2 Simbol Arah Perbaikan	32
Gambar 3.3 House of Quality Layanan Digital Banking.....	33
Gambar 4.1 Hasil Analisa IPA.....	42
Gambar 4.2 Quality Function Deployment(QFD)	50



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Hasil Penelaahan Oleh Pakar	69
Lampiran 2 Berita Acara FGD Penyusun Respon Teknik	72
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Persepi	78
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Harapan	82

