



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE
SERVQUAL PADA SALAH SATU BANK SWASTA DI
CIKUPA**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**ANDYKA FEBRIYANSYAH
41618110080**

**PROGRAM STUDI TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK / PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE
SERVQUAL PADA SALAH SATU BANK SWASTA DI
CIKUPA**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

U ANDYKA FEBRIYANSYAH

41618110080

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK
FAKULTAS TEKNIK / PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andyka Febriyansyah

NIM : 41618110080

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Servqual
Pada Salah Satu Bank Swasta di Cikupa

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 13 Juni 2023



UNIVERSIT
MERCU BUANA

Andyka Febriyansyah.




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Andyka Febriyansyah
NIM : 41618110080
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Servqual
Pada Pada Salah Satu Bank Swasta di Cikupa

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Teknik, Fakultas Teknik Industri / Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Popy Yuliarty, S.T., M.T. ()
NIDN : 0403077501
Ketua Penguji : Ir. Muhammad Kholil, MT, Ph.D ()
NIDN : 0323037001
Anggota Penguji : Didi Juniadi, S.T., M.T ()
NIDN : 0318067901

Jakarta, 13 Juni 2023

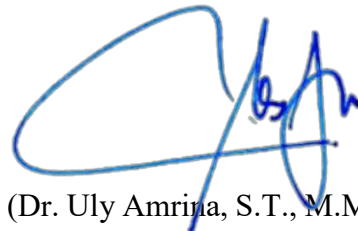
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



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

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Prodi Teknik pada Fakultas Teknik Industri Program Sarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ilkatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Direktur Program Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Bonitasari Nurul Alfa, S.T., M.M., M.Sc. selaku Koordinator Skripsi Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Popy Yuliarty ST, MT. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
6. Muhammad Kholil, MT, Ph.D dan DIdi Juniaidi ST, MT selaku Dosen Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Teman teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu – satu yang sudah banyak memberi bantuan dan memberi support tanpa henti.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 13 Juni 2023

Andyka Febriyansyah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andyka Febriyansyah
NIM : 41618110080
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Servqual Pada Pada Salah Satu Bank Swasta di Cikupa

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Juni 2023

Yang menyatakan,



Andyka Febriyansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep dan Teori	9
2.1.1 Konsep Jasa.....	9
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.4 <i>Customer service</i>	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	12
2.1.7 Metode Servqual	12
2.1.8 Model Konseptual Servqual.....	13

2.1.9	Uji Validitas	15
2.1.10	Uji Reliabilitas	15
2.1.11	Pengertian SPSS.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Jenis Data dan Informasi	23
3.3	Variabel Penelitian	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.5	Teknik Pengukuran Variabel.....	26
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.7	Penyusunan dan Penyebaran Kuisisioner.....	26
3.8	Populasi & Sample	26
3.9	Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	27
3.10	Langkah – Langkah Penelitian.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....		29
4.1	Pengumpulan Data.....	29
4.1.1	Data Responden	29
4.1.2	Metode Pengumpulan Data.....	31
4.2	Pengolahan Data.....	30
4.2.1	Uji Validitas.....	31
4.2.2	Uji Reliabilitas	31
4.2.3	Rekapitulasi Kuesioner Ekpektasi	32
4.2.4	Rekapitulasi Kuesioner Persepsi.....	33
4.2.5	Perhitungan Nilai Servqual.....	33
4.3	Diagram Kartesius	37
4.4	Hasil dan Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pengelompokan Reliabilitas.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4. 1 Data Usia Responden.....	29
Tabel 4. 2 Data Pekerjaan Responden.....	29
Tabel 4. 3 Data Jenis Kemarin Responden	30
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Customer service</i>	31
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Customer service</i>	32
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Kuesioner Ekpektasi	32
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Kuesioner Persepsi.....	33
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Nilai Bobot.....	34
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata	35
Tabel 4. 10 Nilai Gap	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik BSQ Bulan Mei – Juli Tahun 2022.....	3
Gambar 1. 2 Grafik BSQ <i>Customer Service</i> Bulan Mei – Juli Tahun 2022	4
Gambar 2. 1 Model Gap Servqual.....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian.....	28
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Validitas Persepsi	47
Lampiran 2 Uji Validitas Ekspetasi	50
Lampiran 3 Uji Reliabilitas Persepsi.....	53
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Ekspetasi.....	53
Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner Ekspektasi	54
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner Persepsi	56
Lampiran 7 Form Kuesioner	58

