



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK
DENGAN METODE *SERVQUAL***



**AGUSTINA RETNO WAHYUNINGRUM
41618110083**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK
DENGAN METODE *SERVQUAL***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)**

**AGUSTINA RETNO WAHYUNINGRUM
41618110083**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : AGUSTINA RETNO WAHYUNINGRUM
NIM : 41618110083
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT
BANK CENTRAL ASIA TBK DENGAN
METODE *SERVQUAL*

Menyatakan bahwa 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 Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Mei 2023



Agustina Retno Wahyuningrum

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : AGUSTINA RETNO WAHYUNINGRUM
NIM : 41618110083
Program Studi : TEKNIK INDUSTRI
Judul Laporan Kerja Praktik : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK
CENTRAL ASIA TBK DENGAN METODE
SERVQUAL

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 Industri.

Disahkan oleh:


Pembimbing : Ir. Atep Afia Hidayat, MP
NIDN :031046603
Ketua Penguji : Herry Agung Prabowo, Ir, MSc
NIDN :0422116801
Anggota Penguji : Anisah Alatas, ST, MT
NIDN :197580699

Jakarta, 8 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Prodi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T)



(Dr. Uly Amrina, ST,MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana S1 prodi Teknik Industri pada Fakultas Teknik 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 skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bp. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku Dekan Fakultas teknik rjana.
3. Dr. Uly Amrina.ST.,MM selaku Ketua Program Studi teknik industri
4. Bapak Ir. Atep Afia Hidayat, MP selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan kerja praktik ini;
5. Bapak Herry Agung Prabowo, Ir, MSc selaku Ketua Penguji Laporan Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ibu Anisah Alatas, ST, MT selaku Dosen Penguji Laporan Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Semua pihak-pihak terkait yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 25 Mei 2023

Agustina Retno Wahyuningrum

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Agustina Retno Wahyuningrum

NIM : 41618110083

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Kerja Praktik : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK
CENTRAL ASIA TBK DENGAN METODE
SERVQUAL

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Mei 2023

Yang menyatakan,



Agustina Retno Wahyuningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Dan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Jasa.....	15
2.1.3 Kualitas	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.6 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	28
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
2.2 Populasi	31
2.3 Sampel.....	31
2.4 Teknik <i>Sampling</i>	32

2.5 Penelitian Terdahulu.....	33
2.6 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Instrumen Penelitian.....	42
3.2.1 Identifikasi Atribut.....	43
3.3 Jenis Data dan Informasi.....	45
3.3.1 Data Primer.....	45
3.3.2 Data Sekunder.....	45
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	46
3.4.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	46
3.4.2 Uji Instrumen Data.....	46
3.4.3 Pengolahan Data Dengan Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	47
3.4.4 Langkah-Langkah Penelitian.....	49
BAB IV PEMBAHASAN	51
4.1 Pengumpulan Data.....	51
4.1.1 Deskriptif Responden.....	51
4.1.2 Deskriptif Jawaban Responden.....	55
4.2 Pengolahan Data.....	61
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	61
4.2.2 Analisis Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	66
4.3 Hasil Dan Pembahasan.....	69
4.3.1 Analisis SERVQUAL Menggunakan IPMA.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penilaian <i>Banking Service Quality</i> 2021 Wilayah Jakarta.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Atribut <i>Servqual</i>	42
Tabel 4.1 Hasil Penilaian <i>Banking Service Quality</i> 2021 Wilayah Jakarta.....	50
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pengeluaran.....	53
Tabel 4.5 Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6 Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Path Coefficients IPMA Komponen ServQual.....	65
Tabel 4.10 Rekapitulasi Uji Path Coefficients IPMA Indikator ServQual.....	67

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kantor Bank di Indonesia (2020-2021).....	2
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Bank BCA (2011-2021).....	3
Gambar 1.3 Transaksi Nasabah PT Bank Central Asia Tbk (2021)	3
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gaps Model).....	18
Gambar 2.2 Kuadran Importance Performance Analysis.....	29
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian	40
Gambar 3.1 Peta Importance-Performance Map.....	47
Gambar 3.2 Flowchart Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Grafik Profil Responden sesuai Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2 Grafik Profil Responden berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.3 Grafik Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	53
Gambar 4.4 Grafik Profil Responden berdasarkan Pengeluaran.....	54
Gambar 4.5 Grafik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	56
Gambar 4.6 Grafik Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	59
Gambar 4.7 Hasil Uji IPMA Komponen ServQual	66
Gambar 4.8 Hasil Uji IPMA Indikator ServQual.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	83
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Pre-Test.....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	92
Lampiran 5 Hasil Uji Path Coefficients IPMA Komponen ServQual.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji IPMA Komponen ServQual.....	92
Lampiran 7 Hasil Uji IPMA Indikator ServQual.....	93
Lampiran 8 Rekapitulasi Uji Path Coefficients IPMA Indikator ServQual.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA