

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DENGAN KONSEP A6 DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN
BAGIAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK DKI
KLASTER WALIKOTA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Feisal Ikhsan

NIM : 43119120054

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

JAKARTA

2023

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DENGAN KONSEP A6 DALAM
UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN
BAGIAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK DKI
KLASTER WALIKOTA JAKARTA BARAT**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Feisal Ikhsan

NIM : 43119120054

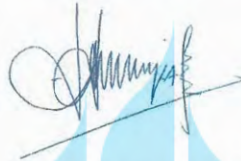
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Feisal Ikhsan
NIM : 43119120054
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada Karyawan Bagian Teller Dan Customer Service PT Bank DKI Klaster Walikota Jakarta Barat
Tanggal Sidang : 11 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 10233166



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Feisal Ikhsan

NIM : 43119120054

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 17 Oktober 2023



Feisal Ikhsan
NIM : 43119120054

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi pelayanan prima dengan konsep dasar A6 dalam upaya peningkatan kualitas layanan pada karyawan bagian *teller* dan *customer service* PT Bank DKI Klaster Walikota Jakarta Barat. Menggunakan sample jenuh dengan jumlah 66 orang karyawan, analisis kuantitatif dengan metode pengumpulan kuesioner. *Structural Equation Model* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS) digunakan sebagai metode analisis dan Smart – PLS digunakan sebagai alat analisis. Hasil penelitian, Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung Jawab berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan,

Kata Kunci: Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan, Tanggung Jawab, Kualitas Layanan



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of the implementing service excellence with basic concept of A6 in an effort to improve service quality for teller and customer service employee at PT Bank DKI Cluster Mayor of West Jakarta. Using a saturated sample with a total of 66 employees, the analysis is quantitative using a questionnaire collection method. Structural Equation Model (SEM) – Partial Least Square (PLS) was used an analytical method and Smart-PLS was used as an analytical tool. The results of the study, Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability has a significant positive effect on Serive Quality

Keywords: Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability, Service Quality



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Pada Karyawan Bagian Teller Dan Customer Service PT. Bank DKI Klaster Walikota Jakarta Barat”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Pada kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

5. Kedua orang tua dan kakak, ibu tercinta Almh. Nuril Hidayah, Bapak Budianto dan Kakak Perempuan Irma Norviana, yang telah memberikan dukungan material maupun moral, berkat perjuangan mereka penulis termotivasi untuk terus menimba ilmu.
6. Terakhir kepada seluruh relawan dan sahabat tersayang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu selalu memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 03 Mei 2023

Feisal Ikhsan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kontribusi.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Pelayanan	16
3. Teller	25
4. Customer Service	29
5. Kualitas Layanan.....	34
6. Penelitian Terdahulu	37
B. Kerangka Konseptual Dan Pengembangan Hipotesis.....	42
1. Kerangka Konseptual	42
2. Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Waktu dan Tempat Penelitian	50
1. Waktu Penelitian	50
2. Tempat Penelitian.....	50
B. Desain Penelitian.....	50
C. Definisi dan Operasional Variabel	51
1. Definisi Variabel	51
2. Operasional Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran dan Intrumen Penelitian	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	53
1. Populasi Penelitian	53

2. Sampel Penelitian.....	53
3. Teknik Sampling	53
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Metode Analisa Data.....	56
1. Analisis Deskripsi	56
2. SEM (Structural Equation Modeling) – PLS (Partial Least Square)	57
3. Kreteria Penilaian Output SEM-PLS	58
a. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	58
b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Gambaran Umum dan Obyek Penelitian.....	62
1. Sejarah Singkat PT BANK DKI	62
2. Visi Misi PT BANK DKI.....	62
B. Tempat dan Waktu Penelitian	63
C. Analisis Deskriptif	63
1. Karakteristik Responden	63
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	63
3. Hasil Uji Kualitas Data	74
a. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	74
b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	81
4. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ranking Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2021	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Operational Variabel;	49
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Sikap.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Perhatian.....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Tindakan.....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Kemampuan	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Penampilan.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Tanggung Jawab	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Kualitas Layanan.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Convergent Validity	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Cross Loadings	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Diskriminant Validity (Fornell Lacker Criterium).....	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	78
Tabel 4.18 Nilai R ² Variabel Endogen	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Score BSEM Bank DKI Periode 2018 - 2021	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Convergent Validity.....	74
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping.....	82



DAFTAR TABEL

1. Kuesioner Penelitian	100
2. Hasil Tabulasi.....	105
3. Karakteristik Responden	119
4. Output PLS.....	121
5. Algoritma PLS	125
6. Pelaksanaan Penelitian	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA