



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* PADA  
APLIKASI RAYA *DIGITAL BANKING* MENGGUNAKAN  
METODE E-SERVQUAL, IPA, DAN QFD**

**LAPORAN SKRIPSI**

**MARLINA CHRISTIAJI**

**41620010030**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* PADA  
APLIKASI RAYA *DIGITAL BANKING* MENGGUNAKAN  
METODE E-SERVQUAL, IPA, DAN QFD**

**LAPORAN SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**MARLINA CHRISTIAJI**

**41620010030**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marlina Christiaji  
NIM : 41620010030  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Digital banking* Pada Aplikasi Raya *Digital banking* Menggunakan Metode E-Servqual, IPA, DAN QFD

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, 3 Desember 2023



Marlina Christiaji

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Marlina Christiaji  
NIM : 41620010030  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Digital banking* Pada Aplikasi Raya *Digital banking* Menggunakan Metode E-Servqual, IPA, DAN QFD

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 Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Diah Utami, ST, MT  
NIDN : 0301099102



Ketua Penguji : Ir. Muhammad Kholil, MT., Ph.D. ()  
NIDN : 0323037001

Anggota Penguji : Puspita Dewi Widayat, ST., MT. ()  
NIDN : 0324038203

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Desember 2023

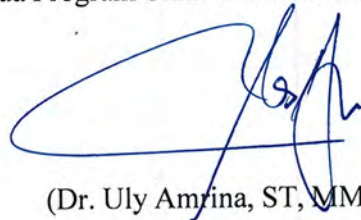
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Uly Amfina, ST, MM)

## 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 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 Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Zulfa Ikatrinasari, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik
3. Dr. Uly Amrina, ST, MM, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Diah Utami, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ir. Muhammad Kholil, MT., Ph.D, selaku Dosen Ketua Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Puspita Dewi Widayat, ST., MT., selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Keluarga yang senantiasa mendukung dan memberi doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.

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, 22 November 2023

Marlina Christiaji



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Marlina Christiaji  
NIM : 41620010030  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Digital banking* Pada Aplikasi Raya *Digital banking* Menggunakan Metode E-Servqual, IPA, DAN QFD

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.

UNIVERSITAS Jakarta, 22 November 2023  
MERCU BUANA Yang menyatakan.



(Marlina Christiaji)

## ABSTRAK

Nama : Marlina Christiaji  
NIM : 41620010030  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Digital banking* Pada Aplikasi Raya *Digital banking* Menggunakan Metode E-Servqual, IPA, DAN QFD  
Pembimbing : Diah Utami, ST., MT.

Perkembangan teknologi saat ini menuntut dunia perbankan untuk beradaptasi dengan memberikan berbagai layanan dan fasilitas berbasis teknologi informasi dengan menjanjikan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan dikarenakan saat ini persaingan antar bank semakin kompetitif, oleh karena itu setiap bank harus memikirkan strategi yang tepat guna mempertahankan pelanggan. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Raya *Digital banking* sebesar 4,49 (persepsi), dimana nilai ini lebih rendah dari tingkat kepuasan yang diinginkan oleh nasabah yaitu sebesar 4,55 (harapan). Berdasarkan analisis E-ServQual, atribut yang belum memenuhi harapan nasabah yaitu *efficiency* (-0,73), *Contact* (-0,53), dan *Fullfillment* (-0,04). Usulan perbaikan yang diberikan yaitu yaitu perusahaan harus memastikan adanya sistem pemantauan dan manajemen kegagalan yang otomatis untuk melacak error secara real time serta makukan pemeliharaan rutin pada waktu-waktu yang minim penggunaan untuk mengurangi dampak pada layanan, pihak perusahaan harus melakukan maintenance secara berkala dan lakukan uji beban secara teratur untuk memastikan aplikasi dapat menangani jumlah pengguna yang meningkat, dan pihak perusahaan harus perbarui kebijakan biaya atau pertimbangkan model bisnis yang memungkinkan transaksi tanpa biaya tertentu dan pertimbangkan untuk melakukan kerjasama dengan bank lain dan penyedia layanan e-wallet untuk menciptakan koneksi yang optimal dan bebas biaya.

Kata Kunci: Perbankan, Kualitas Layanan, *Digital banking*, *E-Servqual*, *QFD*

## **ABSTRACT**

*Name* : Marlina Christiaji  
*NIM* : 41620010030  
*Study Program* : Industrial Engineering  
*Thesis Title* : Analysis of the Quality of Digital Banking Services on the Raya Digital Banking Application Using the E-Servqual, IPA, and QFD Methods  
*Counsellor* : Diah Utami, ST., MT.

*The current development of technology demands the banking industry to adapt by providing various services and facilities based on information technology, promising convenience in transactions for customers. This poses a challenge for banks due to the increasingly competitive landscape, requiring each bank to formulate effective strategies to retain customers. In this research, the results indicate that the customer satisfaction level with the Raya Digital banking application is 4.49 (perception), which is slightly lower than the expected satisfaction level of 4.55 (expectation) as perceived by customers. Based on the E-ServQual analysis, attributes that fall short of meeting customer expectations are efficiency (-0.73), contact (-0.53), and fulfillment (-0.04). Proposed improvements include ensuring the existence of an automated monitoring and failure management system to track errors in real-time and conducting routine maintenance during low usage periods to minimize the impact on services. The company should also perform periodic maintenance and regular load testing to ensure the application can handle an increasing number of users. Furthermore, it is suggested that the company update its cost policies or consider a business model allowing transactions without certain fees. Collaboration with other banks and e-wallet service providers should be considered to establish optimal and cost-free connections.*

*Keywords: banking, service quality, digital banking, e-servqual, QFD*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Konsep dan Teori .....	6
2.1.1 Jasa .....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.1.3 Klasifikasi Jasa.....	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.5 Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa.....	10
2.1.6 <i>Digital banking</i> .....	11
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.9 Uji Validitas .....	14
2.1.10 Uji Reliabilitas .....	16

2.1.11	E-Servqual.....	16
2.1.12	<i>Importance Performance (IPA)</i> .....	18
2.1.13	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	19
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....		27
3.1.	Jenis Penelitian .....	27
3.2.	Jenis Data dan Informasi .....	27
3.3.	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4.	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	28
3.4.1	Analisis Data .....	28
3.4.2	Analisis <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i> .....	29
3.4.3	<i>Analisis Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	29
3.4.4	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	30
3.5.	Langkah-langkah Penelitian.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....		33
4.1.	Pengumpulan Data .....	33
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.2.1	Kuesioner .....	36
4.2.2	Populasi dan Sampel.....	37
4.2.	Pengolahan Data.....	38
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	38
4.3.2	Hasil Uji Realibilitas.....	40
4.3.3	Data Umum Responden .....	40
4.2.4	Rekap Hasil Kuesioner .....	44
4.3.	Hasil dan Pembahasan.....	45
4.3.1	Hasil Analisa GAP Antara Harapan dan Presepsi .....	45
4.3.1.1	Atribut Harapan .....	46
4.3.1.2	Atribut Presepsi.....	46
4.3.1.1	Gap dan Kualitas Layanan .....	46
4.3.2	Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	48
4.3.3	Hasil <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	50

4.3.6 Usulan Perbaikan .....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data nasabah aplikasi Raya Digital banking .....	2
Tabel 2. 1 Perbedaan Kualitas Barang dan Kualitas Jasa .....	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4. 1 Kuesioner Tertutup .....	37
Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel Presepsi Nasabah .....	39
Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Harapan Nasabah .....	39
Tabel 4. 4 Uji Reabilitas Variabel Presepsi Nasabah.....	40
Tabel 4. 5 Uji Reabilitas Variabel Harapan Nasabah .....	40
Tabel 4. 6 Data Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 7 Data Usia Responden.....	41
Tabel 4. 8 Data Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4. 9 Data Lama Penggunaan Aplikasi Raya <i>Digital banking</i> .....	43
Tabel 4. 10 Rekap Jawaban Pertanyaan Presepsi.....	44
Tabel 4. 11 Rekap Jawaban Pertanyaan Harapan .....	45
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Analisa GAP.....	45
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Gap dan Kualitas Dimensi E-ServQual.....	47
Tabel 4. 14 Tingkat Kepentingan Pelanggan dan Relative Weight .....	49
Tabel 4. 15 Respon Teknik .....	50
Tabel 4. 16 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknik.....	52
Tabel 4. 17 Direct of Improvement (DOI) dan Target.....	54
Tabel 4. 18 Urutan Prioritas Respon Teknik.....	55
Tabel 4. 19 Ringkasan Urutan Prioritas Respon Teknik.....	57
Tabel 4. 20 Usulan Perbaikan .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi di <i>Google Play Store</i> .....	3
Gambar 1. 2 Rating Aplikasi di <i>App Store</i> .....	3
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna di <i>Google Play Store</i> .....	4
Gambar 2. 1 Model Konseptual E-Service Quality.....	17
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius IPA.....	18
Gambar 2. 3 House of Quality.....	20
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3. 1 Langkah Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Tampilan aplikasi Raya Digital banking.....	36
Gambar 4. 2 Data Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4. 3 Data Usia Responden.....	42
Gambar 4. 4 Data Pekerjaan Responden.....	43
Gambar 4. 5 Data Lama Penggunaan Aplikasi Raya Digital banking.....	44
Gambar 4. 6 Importance Performance Analysis (IPA).....	48
Gambar 4. 7 Hubungan Antar Respon Teknik.....	53
Gambar 4. 8 Quality Function Deployment (QFD).....	59

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Data Diri Nasabah.....	43
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Persepsi Nasabah .....	45
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Harapan Nasabah .....	48



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA