



**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN PRODUK
MULTIGUNA PADA PT MANDIRI TUNAS FINANCE DENGAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
LD GINA CANDIDA SIANTURI
41621110030

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



ANALISA KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN PRODUK MULTIGUNA PADA PT MANDIRI TUNAS FINANCE DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**LD GINA CANDIDA SIANTURI
41621110030**

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pembiayaan Produk Multiguna Pada PT Mandiri Tunas Finance Dengan *Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*

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.

UNIVERSITAS
Jakarta, 14 Desember 2023
MERCU BUANA



Ld Gina Candida Sianturi

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pembiayaan Produk Multiguna Pada PT Mandiri Tunas Finance Dengan *Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*

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 Program Sarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Ir. Farida, MMA

NIDN : 037116202

Ketua Penguji : Ir. Muhammad Kholil, MT., Ph.D

NIDN : 0323037001

Anggota Penguji : Diah Utami, ST., MT

NIDN : 03011099102

Jakarta, 14 Desember 2023

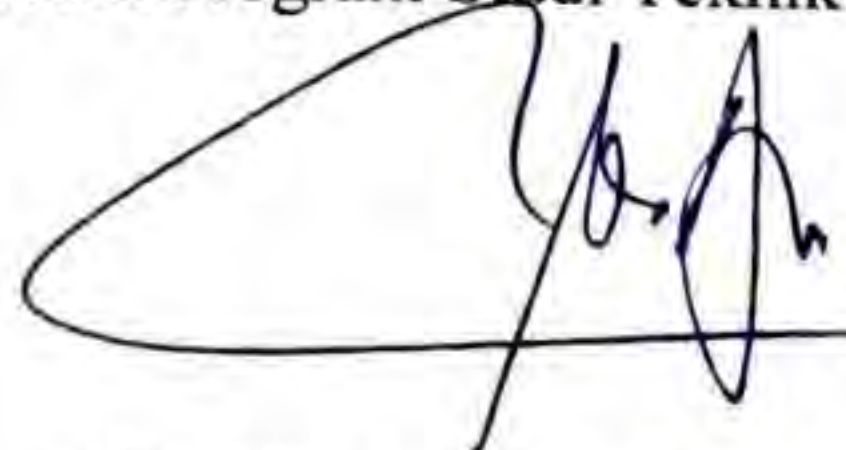
Mengetahui,

Dekan/ Direktur Program Sarjana



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

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 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, S.T., M.M. selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Ir. Farida, MMA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dalam menyelesaikan laporan Skripsi (TA).
5. Ir. Muhammad Kholil, MT., Ph.D, selaku Dosen Ketua Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Diah Utami, ST., MT., selaku Dosen Penguji Skripsi 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

Ld Gina Candida Sianturi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pembiayaan Produk Multiguna Pada PT Mandiri Tunas Finance Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 November 2023

Yang Menyatakan,



(Ld Gina Candida Sianturi)

ABSTRAK

Nama : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Program Studi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisa Kualitas Pelayanan Pembiayaan Produk Multiguna Pada PT Mandiri Tunas Finance Dengan *Metode Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
Pembimbing : Ir. Farida, MMA

PT Mandiri Tunas Finance adalah salah satu perusahaan jasa pembiayaan yang memberikan solusi yang mudah, inovatif dan kompetitif bagi konsumen untuk memiliki mobil (baru dan bekas). Mandiri Tunas Finance melayani pembiayaan kendaraan bermotor sesuai kebutuhan anda dengan paket pembiayaan yang menarik, mudah dan cepat. Produk – produk yang dibiayai pembelian mobil baru dengan dukungan kerjasama dealer, kredit kendaraan bermotor khusus nasabah Bank Mandiri, memberikan fasilitas pembiayaan alat-alat berat (*heavy equipments*) bagi konsumen perusahaan/badan hukum dengan fasilitas pembiayaan sewa guna usaha, dan juga pembiayaan multiguna kepada pelanggan untuk kebutuhan konsumtif, dengan jaminan dokumen kepemilikan kendaraan yang dimiliki *customer*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembiayaan produk Multiguna pada PT Mandiri Tunas Finance dengan mengukur kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality (Servqual)* yang menghasilkan *index* kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pembiayaan Multiguna saat ini. Pengumpulan data pada penelitian ini akan menyebarkan kuisioner pada populasi yang terlibat yaitu pelanggan- pelanggan yang berjalan saat ini. Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang. Metode ini akan mengukur kepuasan konsumen melalui 2 aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Kata Kunci: PT Mandiri Tunas Finance, Multiguna, *Service Quality (Servqual)*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Name : Ld Gina Candida Sianturi
NIM : 41621110030
Study Program : Industrial Engineering
Title Thesis : Analysis of the Quality of Financing Services for Multipurpose Products at PT Mandiri Tunas Finance with Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods
Counsellor : Ir. Farida, MMA

PT Mandiri Tunas Finance is one of the financing service companies that provides easy, innovative and competitive solutions for consumers to own cars (new and used). Mandiri Tunas Finance serves motor vehicle financing according to your needs with attractive, easy and fast financing packages. Products financed by the purchase of new cars with the support of dealer cooperation, motor vehicle loans specifically for Bank Mandiri customers, providing heavy equipment financing facilities for corporate / legal entity consumers with leasing financing facilities, and also multipurpose financing to customers for consumptive needs, with guaranteed vehicle ownership documents owned by customers. This study aims to analyze the quality of Multipurpose product financing services at PT Mandiri Tunas Finance by measuring customer satisfaction with the Service Quality (Servqual) method which produces a customer satisfaction index for Multipurpose financing services today. Data collection in this study will distribute questionnaires to the population involved, namely current customers. The number of respondents used was as many as 30 people. This method will measure consumer satisfaction through 2 aspects, namely the level of importance and the level of satisfaction.

Keywords: *PT Mandiri Tunas Finance, Multiguna, Service Quality (Servqual), Service Quality*

DAFTAR ISI

LAPORAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori.....	5
2.1.1 Jasa dan Kualitas Pelayanan	5
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.4 Metode Service Quality (SERVQUAL)	10
2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.1.6 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	16
2.1.7 Tahapan Metode IPA	17
2.1.8 Manfaat Importance Performance Analysis (IPA)	18
2.1.9 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20

2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Metode Sampling.....	31
3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik dan Penentuan Kecukupan Data	34
3.6 Variabel Penelitian	34
3.7 Instrumen Penelitian	35
3.8 Skala Pengukuran.....	36
3.9 Tahap Pengolahan Data	37
3.9.1 Pengolahan Data	37
3.9.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-instrumen Penelitian.....	37
3.9.3 Metode Analisis Data.....	39
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	44
4.1 Pengumpulan Data	44
4.1.1 Profil PT. Mandiri Tunas Finance	44
4.2 Pengolahan Data	46
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	46
4.2.2 Karakteristik Responden.....	47
4.2.3 Pengolahan Data.....	48
4.2.4 Deskripsi Atribut Servqual yang Digunakan Pada PT. MTF.....	51
4.3. Hasil Penelitian	57
4.3.1 Hasil Analisa GAP Antara Harapan dan Presepsi.....	57
4.3.2 Analisis Hasil Nilai IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	59
4.3.4 Analisa Hasil Nilai Servqual.....	61
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.4.1. Proses Survey.....	62

4.4.2	Proses Input Aplikasi	64
4.4.3	Proses Approval Purchase Order (PO).....	65
4.4.4	Proses <i>Purchase Order</i>	66
4.4.5	Perbaikan untuk Atribut yang Dianggap Penting	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Kesimpulan dan Saran	68
5.1.1	Kesimpulan	68
5.1.2	Saran	68
5.1.2.1	Bagi Perusahaan.....	69
5.1.2.2	Bagi Peneliti.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
Tabel 2.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 3.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	35
Tabel 3.2	Inteprestasi Koefisien Kolerasi Nilai r.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Ekspetasi Pelanggan.....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.6	Persentasi Nilai Kinerja dan Harapan Pelanggan Pada Atribut Servqual	51
Tabel 4.7	Atribut Pada Kuadran	55
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Analisa GAP.....	57
Tabel 4.9	Tabel Waktu Rata - Rata Pengerjaan Aplikasi multiguna	62
Tabel 4.10	Kegiatan Survey.....	63
Tabel 4.11	Kegiatan Input Aplikasi.....	64
Tabel 4.12	Aktivitas Proses <i>Approval Purchase Order</i> (PO).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Flow Proses Pembiayaan Pada PT Mandiri Tunas Finance	2
Gambar 2.1	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Para Pelanggan dan Kenyataan yang Diterima	6
Gambar 2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa	13
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1	Diagram Kartesius Servqual.....	59

