

TUGAS AKHIR

**Penilaian Kualitas Pelayanan Atas Persepsi Nasabah Dengan
Metode Service Quality (Servqual) di BRI Santa Jakarta Selatan**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Strata Satu (S-1)



Nama : Yudi Setiawan

NIM : 41615110081

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yudi Setiawan

N.I.M : 41615110081

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Penilaian Kualitas Pelayanan Atas Persepsi Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) di BRI Santa Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



(Yudi Setiawan)

LEMBAR PENGESAHAN

Penilaian Kualitas Pelayanan Atas Persepsi Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) di BRI Santa Jakarta Selatan

Disusun oleh :

Nama : Yudi Setiawan

Nim : 41615110081

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



(Popy Yuliarty, ST, MT.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



(Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran kepada Tuhan yang Maha Esa. Yang telah melimpahkan rahmat karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan kerja praktek ini yang berjudul “**Penilaian Kualitas Pelayanan Atas Persepsi Nasabah Dengan Metode Service Quality (Servqual) di BRI Santa Jakarta Selatan**”. Laporan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata satu Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian penulis berusaha agar penyusunan laporan tugas akhir ini tetap memiliki syarat sebagai karya tulis yang bersifat ilmiah. Selama melakukan penyusunan sampai selesainya laporan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh saran, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya untuk menjalankan kehidupan yang lebih baik.
2. Orang tua yang telah memberikan dukungan moral, mental, materi, doa restu dan motivasi selama ini, sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Popy Yuliarty, ST, MT. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis kuliah di Universitas Mercu Buana.

6. Fitri Rachmawati kekasih yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa dan selalu meluangkan waktu kepada penulis sehingga saya selalu bersemangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Mahasiswa/i Teknik Industri angkatan 27 yang banyak membantu dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
8. Pimpinan dan Karyawan Bank yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi apa saja yang penulis butuhkan.

Penulis telah dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.



Jakarta, Juli 2017

(Yudi Setiawan)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sitematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kualitas	6
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Pengertian Jasa	8
2.2.1 Macam-macam jasa	8
2.2.2 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	9
2.3 Kualitas Produk.....	11
2.4 Komplain	11
2.4.1 Penanganan Komplain	12
2.5 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	16
2.6 Kuisisioner.....	28
2.6.1 Jenis Pertanyaan Dalam Kuisisioner	29

2.6.2 Skala Dalam Kuisisioner	30
2.7 Validitas dan Reliabilitas	31
2.7.1 Uji Validitas	31
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	32
2.8 Populasi dan Sample Penelitian	33
2.8.1 Pengertian Populasi	33
2.8.2 Pengertian Sample Penelitian.....	33
2.9 Analisis Diagram Kartesius	35
2.10 Jurnal Penelitian Sebelumnya	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Kerangka penelitian.....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.3 Sumber Data.....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Cara Analisa.....	47
3.6 Metode Pengolahan Data.....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	49
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	50
4.1 Pengumpulan Data.....	50
4.1.1 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	50
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Servqual	53
4.1.3 Sample Penelitian.....	59
4.2 Pengukuran Servqual	59
4.3 Diagram Kartesius.....	63
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	67
5.1 Analisis Metode Servqual	67
5.2 Analisis Diagram Kartesius.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Nasabah	3
Tabel 2.1 Determinan.....	27
Tabel 2.10 Jurnal Penelitian Sebelumnya	37
Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan Berdasarkan Servqual	52
Tabel 4.2 Uji Validitas kenyataan sekarang 30 Responden	54
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Harapan 30 responden	55
Tabel 4.4 Data Analisis Metode Servqual (Gap).....	56
Tabel 4.5 Data Kenyataan sekarang, harapan dan Gap Tiap Dimensi.....	58
Tabel 4.6 Tabel Kualitas	58
Tabel 4.7 Data Harapan nasabah Responden Atas Atribut Pelayanan.....	61
Tabel 4.8 Data Kenyataan Sekarang Atas Atribut Pelayanan	62
Tabel 5.1 Kenyataan Sekarang dan Harapan Tiap Atribut.....	68
Tabel 5.2 Kenyataan sekarang, harapan dan Gap Tiap Dimensi	69
Tabel 5.3 Kualitas Pelayanan	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa Servqual	20
Gambar 2.2 <i>Model Determinants Of Service Quality</i>	24
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	43
Gambar 4.9 Diagram Kartesius.....	63

