TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN PADA BANK SINARMAS CABANG KEMBANG JEPUN SURABAYA

Oleh:

RAVAELINO DIMAS EKA NARENDRA

NPM: 203200020

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2024

THESIS

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY OF BANKING SERVICES AT BANK SINARMAS BRANCH KEMBANG JEPUN SURABAYA

By:

RAVAELINO DIMAS EKA NARENDRA

NPM: 203200020

DEPARTEMENT OF INDUSTRIAL ENGINEERING

FACULTY OF ENGINEERING

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2024

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN PADA BANK SINARMAS CABANG KEMBANG JEPUN SURABAYA

Oleh:

RAVAELINO DIMAS EKA NARENDRA

NPM: 203200020

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima

Tim penguji tugas akhir

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Pada tanggal 30 Juli 2024

Tim Penguji:

1. Lasman Parulian Purba, S.T., M. Eng., IPM.

2. Ir. Nyoman Sri Wedari, S.T., M.M.

3. Agrienta Bellanov, S.T., M.T.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Albertus Daru Dewantoro, S.T., M.T.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN PADA BANK SINARMAS CABANG KEMBANG JEPUN SURABAYA

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum

guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)

di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

Oleh:

RAVAELINO DIMAS EKA NARENDRA

NPM: 203200020

Telah disetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Desrina Yusi Irawati, S.T., M.T.	David Andrian, S.T., M.T.

Kepala Program Studi Teknik Industri

David Andrian, S.T., M.T.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Ravaelino Dimas Eka Narendra
Fakultas/Prodi	: Teknik/Teknik Industri
Alamat	: Perumahan Griya Permata Gedangan K2/32 RT 07 RW 08 Desa Keboan Sikep, Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur
NPM	: 203200020

Dengan ini menyatakan bahwa sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN PADA BANK SINARMAS CABANG KEMBANG JEPUN SURABAYA

merupakan benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan atau jasa yang tidak diizinkan dan bukan merupakan hasil karya milik orang lain yang saya akui sebagai karya pribadi. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk dalam Tugas Akhir ini telah ditulis lengkap di bagian daftar pustaka. Apabila didapati di kemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sekeras-kerasnya dan regulasi yang berlaku.

Surabaya, 26 Februari 2024

Ya taan

Ravaelino Dimas Eka Narendra

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk menyelesaikan perjalanan akademik dan menjadi salah satu syarat kelulusan akademik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Pada penyusunan tugas akhir ini, penulis dapat menyelesaikan dengan sempurna berkat bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung untuk meluangkan waktu maupun pikiran. Karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya pada pihak yang telah membantu terbentuknya tugas akhir ini, yaitu:

1. Allah Tritunggal Mahakudus karena pertolongan dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan seluruh rangkaian penulisan tugas akhir ini.
3. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
4. Romo RD. Fransiskus Xaverius Gunawan, selaku Kepala *Campus Ministry* Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Albertus Daru Dewantoro, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
6. Bapak David Andrian, S.T., M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan dosen pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Ibu Desrina Yusi Irawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

masukan kepada penulis.

8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh dosen dan staff Prodi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu melalui kegiatan akademik.
10. Seluruh responden yang berkenan mengisi kuesioner yang diberikan.
11. Ibu Nurjanah dan Ibu Nia Maharani selaku HRD Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya yang bersedia memberikan izin dan dukungan dalam melakukan penelitian di lokasi tersebut sehingga penulisan tugas akhir ini dapat selesai dengan sempurna.
12. *The special one* yang telah memberikan dukungan dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dengan sempurna.
13. Seluruh kerabat yang telah memberikan dukungan untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa keseluruhan dari penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari materi, format penulisan, bahasa yang digunakan masih belum mencapai tingkat sempurna dan perlu dilakukan perbaikan. Karena itu, segala bentuk masukan dan kritik akan diterima oleh penulis.

Besar harapan dari penulis, laporan tugas akhir ini dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan memberi manfaat bagi semua pihak.

Sidoarjo, 27 Februari 2023

Ravaelino Dimas Eka Narendra

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRAK

Kualitas jasa pelayanan yang baik ialah kepentingan perusahaan dalam membuat kepuasan pelanggan. Dalam konteks dengan layanan perbankan, pengukuran nilai kepuasan pelanggan bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan nasabah kepada layanan perbankan yang diterima. Hal tersebut tentunya bisa menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan dan/atau memperbaiki layanan perbankan yang dimiliki guna memenangkan pangsa pasar. Bank Sinarmas ialah perusahaan yang bergerak dalam bagian keuangan secara lokal maupun global. Penelitian dilakukan dengan memuat data jumlah keluhan nasabah pada tahun 2023. Dari data tersebut, diketahui bahwa angka keluhan yang dialami nasabah per tahun 2023 masih dibawah rata-rata dari target perusahaan, yaitu rata-rata 200 keluhan. Pengukuran kepuasan nasabah dapat menggunakan metode yang berimplikasi langsung dengan persepsi nasabah, salah satunya adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah kepada layanan bank yang diterima. Selain itu, ditambahkan juga pemetaan diagram pareto untuk mengetahui skala prioritas perbaikan yang sebaiknya segera ditingkatkan oleh perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 atribut yang dapat ditingkatkan oleh perusahaan, salah satunya terkait segi pelayanan pegawai dan kenyamanan pengadaan fasilitas. Hal tersebut serupa dengan dua penelitian yang pernah dilakukan di jenis bank yang lain.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Layanan Perbankan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ABSTRACT

Good service quality is in the company's interest in creating customer satisfaction. In the context of banking services, measuring customer satisfaction scores seeks to establish the extent of customer contentment regarding the banking services received. This can certainly be an input for companies in developing and/or improving their banking services in order to win market share. Bank Sinarmas is a company that operates in the financial sector locally and globally. The research was carried out by containing data on the number of customer complaints in 2023. From this data, it is known that the number of complaints experienced by customers in 2023 is still below the average of the company's target, namely an average of 200 complaints. Measuring customer satisfaction can use methods that have direct implications for customer perceptions, one of which is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Potential Gain in Customer Value (PGCV) methods to determine the level of customer satisfaction with the bank services they receive. Apart from that, Pareto diagram mapping was also added to determine the priority scale for improvements that should be immediately increased by the company. The findings of the study indicate the presence of 8 attributes that companies can improve, one of which is related to employee service and convenience in providing facilities. This is similar to two studies that have been conducted in other types of banks.

Keywords **:** *Customer satisfaction, Banking services, Customer Satisfaction Index, Potential Gain in Customer Value*

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR ..... **ii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR PERSAMAAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 6
1.4 Manfaat Penelitian 6
1.5 Batasan Penelitian 7
1.6 Sistematika Penulisan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1 Kepuasan Konsumen 9
2.2 Kualitas Layanan 11
2.3 Layanan Perbankan 14
2.4 Analisis Deskriptif 17
2.5 Perhitungan Jumlah Sampel, Uji Validitas, dan Reliabilitas 18
2.5.1 Perhitungan Jumlah Sampel 18
2.5.2 Uji Validitas 19
2.5.3 Uji Reliabilitas 20
2.6 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) 21
2.6.1 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 21

2.6.2 Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) 22
2.7 Nilai *Mean*, Standar Deviasi, dan Nilai Maksimum-Minimum 23
2.7.1 Nilai *Mean* 23
2.7.2 Standar Deviasi 24
2.7.3 Nilai Maksimum-Minimum 24
2.8 Pengertian Diagram Pareto 25
2.9 Penelitian Terdahulu 26
BAB III METODE PENELITIAN 33
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 33
3.2 Diagram Alir Penelitian 34
3.2.1 Studi Pendahuluan 35
3.2.2 Identifikasi Permasalahan 35
3.2.3 Studi Pustaka 36
3.2.4 Pengumpulan Data 36
3.2.5 Pengolahan Data 40
3.2.6 Pembahasan 40
3.2.7 Kesimpulan dan Saran 41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 42
4.1.1 Visi Bank Sinarmas 43
4.1.2 Misi Bank Sinarmas 43
4.1.3 Tujuan Bank Sinarmas 43
4.2 Pengumpulan Data 43
4.3 Pengolahan Data 44
4.3.1 Perhitungan Jumlah Sampel 44
4.3.2 Analisis Deskriptif 44
4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas 47
4.3.4 Metode CSI dan PGCV 48
4.3.5 Diagram Pareto 62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 74
5.1 Analisis Deskriptif 74

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 75
5.3 Metode CSI dan PGCV 76
5.4 Diagram Pareto 79
BAB VI PENUTUP 82
6.1 Kesimpulan 82
6.2 Saran 82
DAFTAR PUSTAKA 84
LAMPIRAN 89
Lampiran 1. Kuesioner Pengukuran Nilai Kinerja dan Harapan pada Layanan Perbankan 89
Lampiran 2. Kuesioner melalui *Google Form* 99
Lampiran 3. Data 88 Responden 100
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 105
Lampiran 5. Distribusi Nilai r-tabel 107
Lampiran 6. Data Jawaban Kuesioner (Kinerja) 109
Lampiran 7. Data Jawaban Kuesioner (Harapan Perbaikan) 116
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir 123
Lampiran 9. Hasil Cek Plagiarisme Turnitin 127
Lampiran 10. Surat Tembusan Izin Permintaan Data terkait Penelitian 128
Lampiran 11. Surat Persetujuan untuk Sidang Tugas Akhir 129
Lampiran 12. Surat Persetujuan Cek Plagiasi 130

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik keluhan nasabah Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun per bulan di tahun 2023 (Sumber: Divisi *Marketing* Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun tahun 2023) 3

Gambar 2.1 Contoh Diagram Pareto (Atmaja, 2005) 26

Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian 34

Gambar 4.1 Lokasi Bank Sinarmas Cabang Kembang Jepun Surabaya melalui *Google Maps* 42

Gambar 5.1 Diagram lingkaran responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis kelamin 74

Gambar 5.2 Diagram lingkaran responden yang mengisi kuesioner berdasarkan masa pemakaian bank 75

Gambar 5.3 Diagram lingkaran responden yang mengisi kuesioner berdasarkan jenis pekerjaan 75

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pembobotan skor pada kuesioner 22
Tabel 2.2 Data perbandingan penelitian terdahulu dengan saat ini 28
Tabel 3.1 Pedoman penyusunan kuesioner metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada layanan perbankan 36
Tabel 4.1 Rekapitulasi nasabah Bank Sinarmas berdasarkan jenis kelamin 45
Tabel 4.2 Rekapitulasi nasabah Bank Sinarmas berdasarkan umur 45
Tabel 4.3 Rekapitulasi pemakaian Bank Sinarmas oleh nasabah berdasarkan masa pemakaian 45
Tabel 4.4 Rekapitulasi nasabah Bank Sinarmas berdasarkan jenis pekerjaan 45
Tabel 4.5 Perhitungan uji validitas dan reliabilitas pada dimensi *tangible* (bukti fisik) 47
Tabel 4.6 Hasil pengukuran menggunakan Metode CSI 52
Tabel 4.7 Hasil pengukuran menggunakan Metode PGCV 56
Tabel 4.8 Pemetaan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) 62
Tabel 4.9 Pemetaan dimensi *Reliability* (Keandalan) 63
Tabel 4.10 Pemetaan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) 64
Tabel 4.11 Pemetaan dimensi *Assurance* (Jaminan) 66
Tabel 4.12 Pemetaan dimensi *Emphaty* (Empati) 67
Tabel 4.13 Pemetaan masing-masing Dimensi 68
Tabel 4.14 Pengurutan Prioritas Perbaikan 70
Tabel 5.1 Kategori penilaian CSI (Ardianti, 2021) 76
Tabel 5.2 Hasil penelitian kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan 80

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1..... 19
Persamaan 2.2 21
Persamaan 2.3 23
Persamaan 2.4 23
Persamaan 2.5 23
Persamaan 2.6..... 24
Persamaan 2.7 24
Persamaan 2.8 24
Persamaan 2.9 25
Persamaan 4.1..... 44
Persamaan 4.2 48
Persamaan 4.3 48
Persamaan 4.4 48
Persamaan 4.5 49
Persamaan 4.6 49
Persamaan 4.7 49
Persamaan 4.8 50
Persamaan 4.9 50
Persamaan 4.10 50
Persamaan 4.11 51