

Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah

(Studi Kasus : Bank Jateng Cabang Tembalang)



SKRIPSI

Oleh :

YOSI DHYAS MONICA

NIM : J2E 008 062

JURUSAN STATISTIKA

FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2013

Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah

(Studi Kasus : Bank Jateng Cabang Tembalang)

Oleh :

YOSI DHYAS MONICA

NIM : J2E 008 062

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains pada Jurusan
Statistika**

JURUSAN STATISTIKA

FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2013

HALAMAN PENGESAHAN I

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah
(Studi Kasus di Bank Jateng Cabang Tembalang)

Nama Mahasiswa : Yosi Dhyas Monica

NIM : J2E 008 062

Telah disidangkan pada tanggal 18 Juli 2013 dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 Juli 2013.

Semarang, 30 Juli 2013

Mengetahui,

Ketua Jurusan Statistika

FSM UNDIP

Panitia Penguji Ujian Tugas Akhir

Ketua,

Dra. Dwi Ispriyanti, M.Si
NIP. 195709141986032001

Yuciana Wilandari, S.Si, M.Si
NIP. 1970 05 19 1998 02 2 001

HALAMAN PENGESAHAN II

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah
(Studi Kasus di Bank Jateng Cabang Tembalang)

Nama Mahasiswa : Yosi Dhyas Monica

NIM : J2E 008 062

Telah disidangkan pada tanggal 18 Juli 2013.

Semarang, 30 Juli 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Abdul Hoyyi, S.Si, M.Si
NIP. 1972 02 02 2008 01 1 018

Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si
NIP. 1978 08 17 2005 01 1 001

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam hal ini ada 5 dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng, dimana respondennya adalah nasabah dari Bank Jateng tersebut. Analisis *Importance-Performance* terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran dapat mengetahui respon konsumen terhadap variabel-variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis *gap* digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh. Grafik pengendali T^2 Hotelling digunakan untuk pengendalian kualitas bersama-sama dua atau lebih karakteristik kualitas yang berhubungan. Hasil penelitian menunjukkan, untuk analisis kuadran, variabel-variabel yang mewakili lima dimensi kualitas jasa terletak menyebar pada kuadran yang berbeda. Untuk analisis *gap*, kinerja pelayanan bank yang diwakili 20 variabel yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan jasa semuanya masih berada dibawah harapan nasabah. Nilai *CSI* sebesar 72,22%, berarti indeks kepuasan nasabah berada pada kriteria puas. Pada grafik T^2 Hotelling dikatakan bahwa proses belum terkendali secara statistik karena ada empat titik yang berada diatas batas kendali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis Importance-Performance, Indeks Kepuasan Nasabah, Grafik Pengendali T^2 Hotelling.

ABSTRACT

Service attendance quality is superiority level which is be expected and control above its superiority level for satisfying konsumen's desire. In this case, there are 5 service quality dimensions. Those are *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *emphaty*. This research study was doing at Bank Jateng, where the respondents are the customer of Bank Jateng. *Importance Performance Analysis* consist of two components, there are quadrant analysis and discrepancy analysis (*gap*). Quadran analysis can find out the respond of cusumens against variable which has plotted based on interest and performance level from those variables. While gap analysis is being used for perceiving discrepancy between performance of a variable with the expectation from konsumen against its variable. *Customer Satisfaction Index (CSI)* is used for discovering overall satisfaction level of customers. The T hotelling control chart is to know the qualiy controlof two or more related quality characteristics. Result of the research is showing that for quadran analysis, those variables which representing 5 service quality dimensions be located spread in different quadran. For gap analysis, the service perormance of a bank represented by 20 variables who representing 5 service quality dimensions, all of which is still under customers expectation. *CSI* value aa big as 72,22% which is mean customers satisfaction index is on the satisfaction criteria. On T Hotelling chart is said that the process is not restrained statistically yet because there are 4 points is on the top of control chart.

Keywords: Service Quality, Importance-Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Hotelling T2 Control Chart.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR SIMBOL.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Tujuan	3
1.3.Manfaat	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	5
2.1.1. Bank sebagai Layanan Jasa.....	5
2.1.2. Persepsi terhadap Kualitas Jasa	5
2.1.3. Dimensi Kualitas Jasa	6
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	9
2.2. Skala Pengukuran.....	10

2.3. Skala Semantik Diferensial	11
2.4. Validitas dan Reliabilitas	12
2.4.1. Validitas	12
2.4.2. Reliabilitas	13
2.5. Determinan Matriks	14
2.6. Invers Matriks	15
2.7. Matriks Definit Positif	16
2.8. Vektor	16
2.9. Analisis Multivariat	16
2.10. Mean dan Variansi Vektor Random	17
2.11. Importance Performace Analisis	18
2.12. Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>)	22
2.13. Grafik Pengendali (<i>Control Chart</i>)	24
2.14. Grafik Pengendali Multivariat	26
2.14.1. Distribusi Normal Multivariat	26
2.14.2. Estimasi μ dan	27
2.14.3. Uji Normalitas Multivariat	29
2.14.4. Konstruksi Grafik Pengendali T^2 Hotelling	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Data Penelitian	32
3.1.1. Sumber Data	32
3.1.2. Metode Pengambilan Sampel	32
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3. Variabel Penelitian	33
3.4. Metode Analisis	35
3.5. Diagram Analisis	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Validitas dan Rekiabilitas Kuesioner	38
4.1.1. Validitas	38
4.1.2. Reliabilitas	40
4.2. Importance-Performance Analysis	42
4.2.1. Analisis Kuadran	42
4.2.2. Analisis <i>Gap</i>	48
4.3. Customer Satisfaction Index (<i>CSI</i>).....	50
4.4. Grafik Pengendali T ² Hotelling.....	51

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR SIMBOL

- r : koefisien korelasi
- n : banyak observasi
- α : tarafsignifikansi
- k : jumlah item pertanyaan
- \dagger_b^2 : variansi dari item ke-b
- \dagger_t^2 : variansi total
- \mathbf{A} : matriks A
- a_{ij} : elemen pada baris ke-i dan kolom ke j
- C_{ij} : kofaktor dari a_{ij}
- $|\mathbf{A}|$: Determinan matriks A
- \mathbf{A}^{-1} :invers matriks A
- \mathbf{x} : vektor \mathbf{x}
- μ : mean/rata-rata populasi
- \sim : vektor mean populasi
- Σ : matriks varian kovarian populasi
- x_{jk} :penilaian kinerja responden ke-j variabel ke-k
- y_{jk} :penilaian kepentingan responden ke j variabel ke-k
- \bar{x}_k :bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja variabel ke-k
- \bar{y}_k : bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan variabel ke-k
- \bar{x} : nilai rerata dari rataaan kinerja variabel

\bar{y} : nilai rerata dari rata-rata kepentingan variabel

p : jumlah variabel

MIS : *Mean Importance Score*

WF : *Weight Factors*

MSS : *Mean Satisfaction Score*

WS : *Weight Score*

CSI : *Customer Satisfaction Index*

\bar{x} : vektor rata-rata sampel

S : matriks varian kovarian sampel

S^{-1} : invers dari S

T^2 : nilai T^2 Hotelling

χ^2 : Chi kuadrat

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kriteria Nilai <i>CSI</i>	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.3 Rata-rata Nilai Kinerja dan Kepentingan	43
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Analisis <i>gap</i>	48
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Karakteristik Lima Dimensi	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Model <i>Gap</i> Service Quality	8
Gambar 2.2 Kuadran <i>Importance – Performace Analysis</i>	21
Gambar 2.3 Grafik Pengendali T^2 Hotelling	25
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	37
Gambar 4.1 Analisis Kuadran <i>Importance-Performance</i>	44
Gambar 4.2 Plot Nilai <i>gap</i> berdasarkan Variabel	49
Gambar 4.3 Plot Nilai <i>gap</i> berdasarkan Dimensi	49
Gambar 4.4 Grafik Pengendali T^2 Hotelling untuk Lima Dimensi	54

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pada Bank Jawa Tengah**”.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Dwi Ispriyanti, M.Si selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro.
2. Bapak Abdul Hoyyi, S.Si, M.Si dan Bapak Moch. Abdul Mukid, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II.
3. Bapak dan Ibu Dosen Statistika FSM Undip Semarang.
4. Pimpinan Bank Jateng Cabang Pembantu Politeknik Negeri Semarang.
5. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga saran dan kritik dari segala pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Semarang, Juli 2013

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut.

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan

telekomunikasi. Bank harus dapat memilih mana bentuk dan jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan baik dari segi ketepatan dan keakuratannya dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah.

Bank Jateng merupakan perbankan yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Dalam lembaga kepercayaan ini Bank Jateng harus menjaga kredibilitas kepada nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat menuntut dunia perbankan untuk selalu meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan diyakini dapat meningkatkan kepuasan nasabah, namun dimensi kualitas jasa sangat beragam, hal inilah yang mempersulit dalam penerapan strategi pelayanan yang baik.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1996:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Wykof dalam Tjiptono (2007:120), kualitas jasa mengidentifikasikan adanya dua komponen dasar dalam kualitas jasa yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah elemen yang relatif mudah diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Misalnya adalah lamanya antri dalam pembayaran menunggu panggilan teller di Bank dan lain sebagainya. Komponen ini menjadi dasar konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena

adanya interaksi antara konsumen dan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan tempat antri atau penanganan keterlambatan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang diterima. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten. Dengan adanya dimensi kualitas jasa yang sangat beragam, hal inilah yang mempersulit dalam penerapan strategi pelayanan yang baik.

Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Cabang Tembalang. Karena Bank Jateng tersebut terletak di pemukiman masyarakat yang cukup strategis untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu masyarakat juga mendambakan bank yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu antusias masyarakat dalam memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bank Jateng Cabang Tembalang ini cukup berarti.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank? Kemudian bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah? Serta bagaimana cara memonitor kualitas pelayanan bank dengan grafik pengendali multivariat? Dari rumusan masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah“**.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
4. Memonitor kualitas pelayanan bank dengan grafik pengendali multivariat.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Bank Jateng
 - a. Sebagai sumber informasi mengenai tingkat kualitas jasa Bank Jateng saat ini.
 - b. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja Bank Jateng .
 - c. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Manfaat bagi nasabah

Nasabah memperoleh manfaat pelayanan jasa Bank Jateng dengan kualitas yang lebih baik di masa yang akan datang sesuai dengan harapan nasabah.
3. Manfaat bagi peneliti
 - a. Sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti mengenai kualitas jasa serta pengendalian kualitas perbankan di Indonesia.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam dunia perbankan di Indonesia.