

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
NASABAH PADA BANK X KANTOR CABANG JEMBER
DENGAN MENGINTEGRASIKAN SERVQUAL DAN MODEL
KANO KE DALAM QFD**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
ROHMAH AZIZAH
NIM: 041211232127**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2016

SKRIPSI

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN
NASABAH PADA BANK X KANTOR CABANG JEMBER
DENGAN MENGINTEGRASIKAN SERVQUAL DAN MODEL
KANO KE DALAM QFD**

**DIAJUKAN OLEH
ROHMAH AZIZAH
NIM: 041211232127**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:
DOSEN PEMBIMBING,**



YETTY DWI LESTARI, SE., MT

TANGGAL...11/4/2016

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si

TANGGAL...12/4/2016

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Rohmah Azizah, 041211232127), menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan merupakan hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari karya milik orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya maupun pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang serta dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila kemudian terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dengan karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 Februari 2016



Rohmah Azizah

NIM : 041211232127

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena hanya dengan kuasa-Nya lah penulis mampu menyelesaikan tugas akhir penulisan skripsi dengan judul “RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN NASABAH PADA BANK X KANTOR CABANG JEMBER DENGAN MENINGTEGRASIKAN SERVQUAL DAN MODEL KANO KE DALAM QFD” yang ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.

Penulis sadar bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam karya tulis skripsi ini, baik dalam hal isi materi (*content*) maupun dari segi teknik penulisan, untuk itu diharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak.

Dalam proses penyelesaian karya tulis skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala kemudahan, ridho dan kuasaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Mama dan papa yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan yang besar baik materil maupun moril serta doa bagi penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Pihak Bank X Kantor Cabang Jember yang telah bersedia untuk dijadikan sebagai bahan penelitian skripsi.

4. Prof. Dr. Dian Agustina, SE.,M.Si.,Ak.,CMA.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Masmira Kurniawati, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Bu Yetty Dwi Lestari, SE., MT selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dalam penyelesaian skripsi ini dengan sabar dan perhatian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Program Studi Manajemen yang dengan ikhlas memberikan ilmunya kepada penulis.
8. Mas Dhea Zesar Islanda Kautsar, yang selalu sabar dan pengertian dalam mendampingi penulis dengan mencurahkan kasih sayang, motivasi dan doa hingga skripsi ini terselesaikan.
9. Semua saudara The Karminian's dan saudara dari umik yang memberikan motivasi dan kasih sayang bagi penulis
10. Sahabat "Kaum Sosialita" Dita, Dina, Binti, Novita, Desy, Gandhes. Dan teman seperjuangan "Konsentrasi MO" Afifah, Dian, Mutiya, Daisy yang telah membuat dunia perkuliahan menjadi indah dan berkesan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga kebaikan saudara mendapat balasan oleh Allah SWT. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 26 Februari 2016

Rohmah Azizah

ABSTRAK

Seiring dengan adanya perkembangan gaya hidup, menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan seperti untuk menyimpan dana, meminjam dana, dan beragam layanan perbankan lainnya yang dapat membantu memenuhi kebutuhan mereka. Peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan jasa perbankan merupakan suatu kesempatan sekaligus tantangan bagi industri perbankan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat memperoleh nasabah lebih banyak dan semakin loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat rancangan perbaikan dari kualitas layanan dengan memberikan prioritas tindakan-tindakan respon teknis yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan yang belum memuaskan pada Bank X Kantor Cabang Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Serta dalam penyelesaiannya menggunakan pengintegrasian metode *servqual*, model Kano dan QFD. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* pada nasabah yang mengunjungi Bank X Kantor Cabang Jember minimal dua kali dalam dua tahun terakhir, menggunakan total 200 responden dimana 100 responden mengisi kuesioner *servqual* dan 100 responden yang lain mengisi kuesioner model Kano.

Setelah penyebaran kuesioner dilakukan, selanjutnya diperlukan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, kuesioner dikatakan valid apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r hitung) lebih besar daripada r tabel dan dikatakan reliabel apabila nilai *Croanbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Selanjutnya digunakan metode *servqual* untuk mengetahui atribut layanan yang memiliki *gap* negatif agar nantinya dapat dilakukan tindakan perbaikan. Lalu mengelompokkan atribut layanan tersebut ke dalam model Kano untuk mengetahui pengaruh kinerja kualitas layanan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Dan yang terakhir adalah menggunakan metode *QFD* melalui matriks *HOQ* untuk memperoleh rancangan respon teknis sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian ini, diketahui bahwa terdapat dua atribut layanan yang memiliki *gap* positif dan 15 sisanya memiliki *gap* negatif. Dan melalui model Kano diketahui dari 17 atribut layanan terdapat satu atribut layanan yang masuk dalam kategori *Attractive*, 13 atribut layanan yang masuk dalam kategori *One Dimensional* dan sisanya tiga atribut layanan yang masuk dalam kategori *Must Be*. Urutan tertinggi pada atribut layanan yang diutamakan untuk dilakukan perbaikan adalah atribut “*Customer service* memberikan pelayanan dengan tanggap”. Serta respon teknis yang memiliki urutan tertinggi untuk di prioritaskan adalah “Menyesuaikan standar waktu layanan dengan keperluan nasabah”

Kata kunci : *Servqual*, Model Kano, *Quality Function Deployment*, Layanan Bank

ABSTRACT

Along with the development of lifestyle, cause increasing demands on the use of banking services as to save funds, borrowed funds, and another banking services that can help meet their needs. Increasing the number of people who use banking services is an opportunity and challenge indeed for the banking industry to improve services in order to gain more customers and making them become more loyal.

This research aims to create an improvement design of service quality by giving priority in technical response that need to be done to improve the service quality of Bank X Branch Jember that have not satisfied yet . This study uses quantitative and qualitative approaches. The solution using integration methods of servqual, Kano model and QFD. Sampling done by purposive sampling to customers who visit the Bank X Jember Branch Office at least twice in the past two years, using a total of 200 respondents, which is 100 respondents filled out questionnaires servqual and another 100 respondents who filled out questionnaires Kano models.

After spreading the questionnaire , then need to be done the validity and reliability test. In this study, a questionnaire is valid when the value of Corrected Item-Total Correlation (r_{count}) is greater than r_{table} and become reliable if Croanbach's Alpha values greater than 0.60. Furthermore servqual method is used to determine the attributes of a service that has a negative gap so that corrective action can be done later. Then classify the service attributes into Kano models to determine the effect of service quality performance to increase customer satisfaction. And the last is the use of QFD through HOQ matrix to obtain a draft of technical response as addressing the needs of customer and increasing customer satisfaction.

The results of this research, it is known that there are two attributes of a service that have a positive gap and the remaining 15 have a negative gap. And through a Kano model known from 17 service attributes, there is one attribute of the services included in the Attractive category, 13 service attributes fall into One Dimensional category and the remaining three attributes of services fall into Must Be category. The highest rank on the attributes that need to be improved first is "Customer service providing service with response". As well as the technical response which has the highest rank to prioritize is "Customize standard time service to the needs of customers".

Keyword : *Servqual, Kano Model, Quality Function Deployment, Bank Services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2: PENDAHULUAN	
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Definisi Bank.....	12
2.1.1.1. Jenis Bank.....	12
2.1.2. Definisi Nasabah.....	13

2.1.3 Kualitas	13
2.1.4. Jasa.....	14
2.1.4.1. Karakteristik Jasa	15
2.1.5. Kualitas Jasa	17
2.1.5.1. Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.5.2. Harapan Pelanggan	19
2.1.5.3. Persepsi Pelanggan.....	21
2.1.5.4. Kepuasan Pelanggan	21
2.1.6. Kesenjangan Kualitas Jasa (<i>Gap Service Quality</i>)	24
2.1.7. Model Kano.	27
2.1.7.1. Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan Pelanggan dengan Model Kano.....	30
2.1.7.2. Pengintegrasian Model Kano ke dalam <i>Servqual</i>	31
2.1.8. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	34
2.1.8.1. Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	35
2.1.8.2. <i>House of Quality (HOQ)</i>	36
2.1.8.3. Pengintegrasian Model Kano dan <i>Servqual</i> ke dalam <i>QFD</i>	39
2.2. Penelitian Sebelumnya	41
2.3. Kerangka Berpikir	44

BAB 3: METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian.....	46
3.2. Batasan dan Asumsi Penelitian	46
3.3. Identifikasi Variabel	47

3.4. Definisi Operasional.....	47
3.5. Jenis dan Sumber Data	49
3.6. Prosedur Penentuan Sampel	50
3.7. Prosedur Pengumpulan Data	52
3.8. Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.9. Teknik Analisis.....	55
3.10. Tahapan Analisis	57
BAB 4: PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.1.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	61
4.1.2. Produk Bank	64
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.3. Data Responden.....	67
4.3.1. Usia.....	67
4.3.2. Jenis Kelamin.....	67
4.3.2. Frekuensi Kunjungan Responden.....	68
4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
4.4.1. Uji Validitas.....	68
4.4.2. Uji Reliabilitas	73
4.5. Analisis Model	74
4.5.1. Pengukuran dengan <i>Servqual</i>	74
4.5.1.1. Tingkat Kepentingan Atribut Layanan.....	74
4.5.1.2. Nilai Kesenjangan antara Kenyataan dan Harapan.....	76

4.5.2. Pengukuran dengan Model Kano	78
4.5.3. Penyusunan Matriks <i>House of Quality</i>	84
4.5.3.1. Respon Teknis.....	84
4.5.3.2. Hubungan antara Respon Teknis dan Atribut-atribut Layanan (<i>Relationship Matrix</i>).....	89
4.5.3.3. Hubungan antara Respon Teknis dan Respon Teknis (<i>Technical Matrix</i>)	91
4.5.3.4. Prioritas Kebutuhan Pelanggan.....	93
4.5.3.5. Prioritas Respon Teknis.....	95
4.5.3.5.1. <i>Absolute Rank</i>	95
4.5.3.5.2. <i>Relative Rank</i>	97
4.5.3.6. Gambar <i>House of Quality</i>	99
4.6. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	102
4.6.1. Analisa Matriks Kebutuhan Pelanggan	102
4.6.2. Analisa Matriks Respon Teknis.....	105
4.6.3. Analisa Matriks Hubungan antara Respon Teknis dan Respon Teknis.....	108
4.6.4. Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan	109

BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	112
5.2. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Standar Nilai Kepuasan Berdasarkan Rentang <i>Gap</i>	31
Tabel 2.2. Pertanyaan Fungsional dan Disfungsional dalam Kuesioner Kano .	33
Tabel 2.3. Kunci untuk Menjawab dan Nilai Koresponden.....	33
Tabel 2.4. Evaluasi Kano	34
Tabel 3.1. Perkiraan Jumlah Populasi Nasabah Bank X Kantor Cabang Jember	50
Tabel 3.2. Skala Likert <i>Servqual</i>	54
Tabel 3.3. Skala Likert <i>level of impotance Servqual</i>	54
Tabel 3.4. Skala Likert Model Kano	54
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	68
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kenyataan, Harapan dan Kepentingan pada Kualitas Layanan Bank X Kantor Cabang Jember.....	70
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Fungsional Kuesioner Kano pada Kualitas Layanan Bank X Kantor Cabang Jember.....	71
Tabel 4.6... Hasil Uji Validitas Pertanyaan Disfungsional Kuesioner Kano pada Kualitas Layanan Bank X Kantor Cabang Jember	72
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan, Harapan dan Kepentingan	73
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Model Kano	73
Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Atribut Kualitas Layanan pada Bank X Kantor Cabang Jember	75

Tabel 4.10. Kesenjangan Atribut Kualitas Layanan pada Bank X Kantor Cabang Jember	77
Tabel 4.11. Referensi Penentuan Kategori Kano	78
Tabel 4.12. Jumlah Responden dengan Klasifikasi Atribut Layanan berdasarkan Model Kano pada Bank X Kantor Cabang Jember.....	80
Tabel 4.13. Kategori Model Kano pada Atribut Layanan.....	81
Tabel 4.14. Respon Teknis pada Layanan Bank X Kantor Cabang Jember	85
Tabel 4.15. Simbol dan Nilai Numerik dalam <i>Relationship Matrix</i>	89
Tabel 4.16. Hasil Pemetaan Hubungan antara Kebutuhan Kosumen dengan Respon Teknis.....	90
Tabel 4.17. Simbol dan Nilai Numerik dalam <i>Technical Matriks</i>	91
Tabel 4.18. Hasil Pemetaan Hubungan antara Respon Teknis dengan Respon Teknis.....	92
Tabel 4.19. Nilai <i>Adjusted Importance</i>	94
Tabel 4.20. <i>Absolute Rank</i>	96
Tabel 4.21. <i>Relative Rank</i>	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1. Grafik Jumlah Nasabah Tabungan Bank X Kantor Cabang Jember Periode September 2014 – September 2015	4
Gambar 2.1. Gap Service Quality	25
Gambar 2.2. Kategori dalam Kano	29
Gambar 2.3. <i>House of Quality</i>	37
Gambar 2.4. Pengintegrasian model Kano dan <i>Servqual</i> ke dalam QFD.....	40
Gambar 2.5. Kerangka Berpikir	45
Gambar 3.1. Tahapan Analisis.....	60
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank X Kantor Cabang Jember	61
Gambar 4.2. Alur Layanan Nasabah Menuju <i>Teller</i>	65
Gambar 4.3. Alur Layanan Nasabah Menuju <i>Customer Service</i>	65
Gambar 4.4. Matriks House of Quality	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian *Servqual* dan Model Kano
- Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner *Servqual* dan Model Kano
- Lampiran 3 Hasil Penentuan Kategori Kano
- Lampiran 4 Hasil Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Pihak Bank X Kantor Cabang Jember
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

