

TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus: BCA Jl. Ir soekarno Ruko Saraswati No.6,
Solo Baru)



Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik Industri

Oleh :
Rizqia Fuad Gisjmar
D 600 100 008

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN *MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus: Bank BCA Jl. Ir soekarno Ruko Saraswati No.6,
Solo Baru)**

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Oktober 2014

Jam : 13.00 WIB

Disusun Oleh:

RIZQIA FUAD GISJMAR

D.600.100.008

Mengesahkan:

Pembimbing I



(Siti Nandroh, ST., M.Eng)

Pembimbing II



(Dr. Suranto, MM)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Oktober 2014

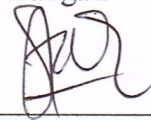
Jam : 13.00 WIB

Menyetujui:

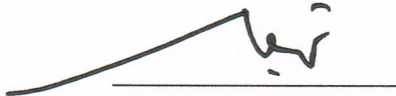
Tim Penguji

Tanda Tangan

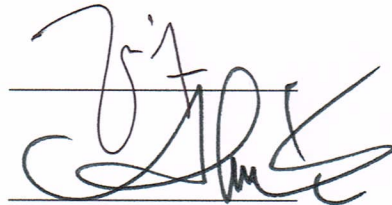
1. Siti Nandiroh, ST., M.Eng



2. Dr. Suranto, MM



3. Much. Djunaidi, ST, MT



4. Ahmad Kholid Al Ghofari, ST, MT

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



(Dr. Sri Sunarjono, MT. Ph.D)

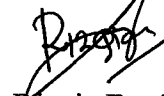


(Hafidh Munawir, ST. M.Eng.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 30 Oktober 2014



Rizqia Fuad Gisjmar

MOTTO

**“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran
(yang kau jalani) yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa
pedihnya rasa sakit”
(Ali Bin Abi Thalib)**

**“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah untuk tenang dan sabar“
(Khalifah Umar)**

**“Ilmu pengetahuan tanpa agama adalah pincang”
(Einsten)**

**“Pasrahkan semua urusan kepada Allah SWT, sesungguhnya Allah SWT
mengetahui kondisi hambanya”
(Penulis)**

**“Sesuatu yang terbaik, pasti datang bagi mereka yang tidak pernah menyerah”
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Abi, Mama, Kakak Fitria, Kakak Amalia, Kakak Syarif serta keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, do'a serta semangat agar menjadi orang yang berhasil dan sukses.*
- 2. Jurusan Teknik Industri UMS yang memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di jenjang pendidikan Strata 1.*
- 3. Teman-teman seperjuangan Ratih, Ida, Ana serta keluarga besar TI 2010 yang telah banyak membantu penulis di saat suka maupun duka.*
- 4. Pembaca yang budiman.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobil'amin, penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN *MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*". Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Sri Sunarjono, MT. Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Hafidh Munawir, ST. M.Eng, selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Siti Nandiroh, ST., M.Eng dan Bapak Dr. Suranto, MM, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan Tugas Akhir penulis.
4. Bapak Much. Djunaidi, ST, MT dan Bapak Ahmad Kholid Al Ghofari, ST, MT selaku Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis guna perbaikan yang lebih baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama masa kuliah.
6. Abi, Mama serta tercinta yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

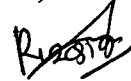
7. Pihak BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru yang memberikan kesediaan tempat penelitian yang digunakan penulis guna menunjang Tugas Akhir.
8. Kakak-kakakku dan semua keluarga besarku yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Terima kasih kepada semua teman – temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu.
10. Teman-teman angkatan 2010 yang telah membantu dalam segala hal baik di perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 30 Oktober 2014


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Peneletian	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Perbankan.....	9
2.2 Definisi Jasa	10

2.3	Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1	Definisi Kepuasan	12
2.3.2	Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.3.3	Jenis Kepuasan Pelanggan	14
2.3.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.4	Kualitas Pelayanan	17
2.5	Uji Validitas	17
2.6	Uji Reliabilitas	18
2.7	<i>Modified Importance Performace Analysis</i>	19
2.7.1	<i>Modified Importance Performace Analysis</i>	20
2.7.2	Rumus <i>Modified Importance Performance Analysis</i>	23
2.8	Tinjauan Pustaka	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data	28
3.3	Prosedur Penelitian	29
3.3.1	Identifikasi Masalah	29
3.3.2	Studi Pustaka	29
3.3.3	Observasi Lapangan	29
3.3.4	Rumusan Masalah Penelitian	30

3.3.5	Penetapan Tujuan Penelitian.....	30
3.3.6	Penyusunan Kuesioner dan <i>Brainstorming</i>	30
3.3.7	Penyebaran Kuesioner.....	32
3.3.8	Pengumpulan Data	34
3.4	Pengolahan Data	35
3.4.1	Pengujian Alat Ukur	35
3.4.2	Pengolahan Data <i>Modified Importance</i> <i>Performance Analysis</i>	35
3.5	Analisis Hasil Penelitian	36
3.6	Kesimpulan dan Saran.....	36
3.7	Kerangka Pemecahan Masalah	37
3.7.1	Kerangka Pemecahan Masalah	38
3.7.2	<i>Flowchart</i> Metode MIPA (<i>Modified Importance</i> <i>Performance Analysis</i>)	39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	45
4.2	Pengolahan Data	47
4.2.1	Uji Validitas	47
4.2.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.3	Rekapitulasi Jawaban kuesioner	51

4.2.4 Tahap Menghitung Skor Kinerja dan Kepentingan.....	53
4.2.5 Perhitungan IPR (Indeks Performansi Relatif)	54
4.2.6 Penentuan Garis Potong Diagram Kartesius Peta <i>Modified Importance Analysis</i>	55
4.2.7 Pemetaan Mutu Layanan Berdasarkan <i>Modified</i> <i>Importance Performance Analysis</i>	55
4.2.8 Analisis Hasil Pengolahan Data	59
 BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar-1 Diagram Kartesius <i>Modified Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar-2 Kerangka Pemecahan Masalah	38
Gambar-3. <i>Flowchart</i> Metode MIPA	39
Gambar-4 Pemetaan Mutu Layanan BCA Unit Solo Baru	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 1	Indeks Performansi Relatif	23
Rumus 2	Perhitungan garis potong \bar{X}	24
Rumus 3	Perhitungan garis potong \bar{Y}	24
Rumus 4	Perhitungan Total Nilai Xi	41
Rumus 5	Perhitungan Total Nilai Yi	42
Rumus 6	Perhitungan rata-rata kinerja Xi	43
Rumus 7	Perhitungan rata-rat kepentingan Yi	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fasilitas Utama BCA dan Bank Mandiri	3
Tabel 2.1	Perbandingan metode importance performance analysis dengan <i>modified importance performance analysis</i>	20
Tabel 2.2	Tinjauan Pustaka	25
Tabel 4.1	Hasil Atribut Penyebaran Kuesinoer Terbuka	46
Tabel 4.2	Pengujian Validitas Tahap 1	47
Tabel 4.3	Pengujian Validitas Tahap 2	49
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.5	Hasil Rekapitulasi Jawaban	52
Tabel 4.6	Perhitungan Skor Kinerja dan Kepentingan	53
Tabel 4.7	Perhitungan IPR (Indeks Performansi Relatif	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	69
Lampiran 2	85
Lampiran 3	98
Lampiran 4	102

ABSTRAKSI

Persaingan bisnis saat ini menjadi sangat tajam. Usaha untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis prioritas perbaikan utama dalam meningkatkan kualitas layanan, dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembanding.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA). MIPA dapat menunjukkan perbandingan antara kepentingan kualitas layanan dan tingkat kinerja kualitas layanan performansi perusahaan utama dengan performansi perusahaan pembanding. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner untuk pengunjung. Pengolahan data pada metode ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan skor kinerja dan kepentingan, perhitungan indeks performansi relatif, pemetaan mutu layanan MIPA, dan analisis hasil pengolahan data.

Hasil pengolahan data menggunakan MIPA menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru cukup memuaskan dilihat dari pemetaan mutu layanan MIPA. Prioritas perbaikan dilakukan dari kuadran III terdapat 5 atribut, kuadran IV terdapat 5 atribut, kuadran II terdapat 3 atribut, dan kuadran I terdapat 10 atribut. Usaha perbaikan kualitas layanan yang harus ditingkatkan adalah supervisor harus menjadi *leader* yang baik bagi karyawan, supervisor dapat meningkatkan kualitas SDM karyawan, tata letak ruangan perlu ditinjau kembali yaitu perlu adanya penambahan toilet untuk nasabah, fasilitas *e-banking* perlu diperhatikan sehingga transaksi dapat dilakukan lebih baik, fasilitas kartu ATM perlu ditinjau agar dapat digunakan dalam pelayanan umum (contoh: alat pembayaran Batik Solo Trans, alat pembayaran *e-toll card*), menjaga kepercayaan nasabah dalam kerahasiaan data, penyimpanan dana, dan barang berharga nasabah, manajemen BCA Unit Solo tetap menjaga lingkungan bank yang kondusif.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Modified Importance Performance Analysis, Prioritas Perbaikan.