

ABSTRAK

Bank Danamon merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam dunia perbankan yang sudah berdiri sejak tahun 1956. Permasalahan utama yang terjadi pada Bank Danamon Cabang Kopo yaitu adanya penurunan jumlah nasabah yang datang. Hal ini diketahui dari data statistik kedatangan nasabah, yang mengalami penurunan yang cukup banyak.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Danamon Cabang Kopo. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode *service quality* yang diteruskan dengan beberapa metode lain, yakni model Kano yang digunakan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, kemudian metode *fault tree analysis* (FTA) yang digunakan untuk mengetahui penyebab dari kegagalan yang terjadi, dan dengan menggunakan metode *failure mode and effect analysis* (FMEA) yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan. Pengumpulan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap. Tahap pertama membuat variabel-variabel penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian dan dalam pembuatan kuesioner. Tahap kedua melakukan uji validitas konstruk dimana pengujian ini dilakukan dengan menanyakan kepada 3 orang dosen. Setelah dilakukan uji validitas konstruk, maka tahap selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner awal sebanyak 40 buah responden kepada para nasabah untuk dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Selanjutnya tahap terakhir adalah penyebaran kuesioner lanjutan untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk pengolahan data berikutnya. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 120 orang nasabah Bank Danamon Cabang Kopo.

Hasil pengolahan dari GAP 5 menunjukkan adanya 27 pernyataan yang tidak memuaskan nasabah, pengolahan GAP 1 menunjukkan adanya 19 pernyataan yang menyatakan pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan GAP 2 menunjukkan adanya 7 pernyataan yang menyatakan adanya ketidaksesuaian antara persepsi manajemen, harapan konsumen serta spesifikasi jasa yang ada, pengolahan GAP 3 menunjukkan adanya 23 pernyataan yang menyatakan adanya ketidaksesuaian antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa, pengolahan GAP 4 menunjukkan adanya 3 pernyataan yang menyatakan ketidakkonsistenan antara janji yang ada dengan janji yang diberikan. Pengolahan model Kano menghasilkan 10 pernyataan yang termasuk dalam 3 kategori prioritas (M, O dan A) yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 4 FTA yang dibuat berdasarkan adanya GAP pada setiap pengolahan GAP dan hasil kano. Setelah pembuatan FTA, dilanjutkan dengan pembuatan FMEA. Dari FMEA diperoleh penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan yaitu kenyamanan ruangan Bank Danamon yang tidak ada pengontrolan suhu ruangan sesuai dengan jumlah nasabah yang datang, dengan nilai RPN 420.

Usulan yang dapat diberikan kepada Bank Danamon yaitu memberikan tugas tambahan untuk mengatur suhu AC kepada karyawan dengan menambahkan alat *thermo celcius* di dalam ruangan, memberikan aturan kepada karyawan agar tidak parkir di area parkir Bank Danamon, menambah jumlah loket yang beroperasi, mengganti kursi tunggu dengan kursi yang lebih nyaman, mengganti sistem antrian loket, menata kembali ruangan kantor agar terlihat lebih ergonomis, melakukan evaluasi kepada karyawan, membuat jadwal rutin untuk pembersihan ruang bank dan memindahkan lokasi bank ke lokasi baru.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENYATAAN HASIL KARYA PRIBADI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Kualitas.....	2-1
2.2 Definisi Jasa.....	2-3
2.3 Karakteristik Pelayanan Jasa.....	2-3
2.4 Kualitas Jasa.....	2-4
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	2-4
2.4.2 Karakteristik Jasa Pelayanan.....	2-5
2.4.3 Model Konseptual Kualitas Jasa.....	2-7
2.4.4 Model Kualitas Jasa.....	2-9
2.4.5 Pengukuran Servqual.....	2-16
2.4.6 Perhitungan Servqual.....	2-17
2.5 Model Kano.....	2-19
2.6 <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	2-22
2.7 <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	2-23
2.8 Sampel.....	2-25
2.8.1 Teknik Sampel.....	2-25

2.8.2 Penentuan Ukuran Sampel.....	2-26
2.9 Skala Pengukuran.....	2-27
2.9.1 Jenis Skala Pengukuran.....	2-27
2.9.2 Validitas Instrumen.....	2-28
2.9.3 Reliabilitas Instrumen.....	2-30
2.10 Teknik Pengumpulan Data.....	2-31
2.10.1 Wawancara.....	2-31
2.10.2 Kuesioner.....	2-32
2.10.3 Observasi.....	2-32
2.11 Hipotesis.....	2-33
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Perumusan Masalah.....	3-1
3.2 Studi Pustaka.....	3-1
3.3 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan.....	3-1
3.4 Penyebaran Kuesioner Pendahuluan.....	3-4
3.5 Penentuan Variabel Penelitian.....	3-4
3.6 Penyusunan Kuesioner.....	3-16
3.7 Uji Validitas Konstruk.....	3-16
3.8 Perbaikan Kuesioner.....	3-16
3.9 Penyusunan Kuesioner Konsumen.....	3-16
3.10 Penyusunan Kuesioner Manajemen dan Karyawan.....	3-18
3.11 Penentuan Ukuran Sampel Konsumen.....	3-21
3.12 Penentuan Ukuran Sampel Manajemen dan Karyawan.....	3-22
3.13 Penentuan Teknik Sampling.....	3-22
3.14 Penyebaran Kuesioner Konsumen Awal.....	3-22
3.15 Pengujian Validitas Kuesioner.....	3-23
3.16 Pengujian Reliabilitas Kuesioner.....	3-23
3.17 Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	3-24
3.18 Perbaikan Kuesioner Manajemen dan Karyawan.....	3-24
3.19 Penyebaran Kuesioner Manajemen dan Karyawan.....	3-24
3.20 Pengolahan Data dan Analisis (GAP1-GAP5).....	3-25
3.21 Pengolahan Data dan Analisis Model Kano.....	3-27

3.22	Pengolahan Data dan Analisis FTA.....	3-28
3.23	Pengolahan Data dan Analisis FMEA.....	3-29
3.24	Usulan.....	3-29
3.25	Kesimpulan dan Saran.....	3-29
BAB 4 PENGUMPULAN DATA		
4.1	Sejarah Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Struktur Organisasi.....	4-2
4.3	Deskripsi Pekerjaan.....	4-3
4.4	Pengumpulan Data Pendahuluan.....	4-5
4.5	Pengujian Validitas Konstruk.....	4-5
4.6	Penyebaran Kuesioner Awal.....	4-7
4.7	Pengumpulan Data.....	4-8
4.7.1	Penyebaran Kuesioner Lanjutan.....	4-8
4.7.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Konsumen.....	4-8
4.7.3	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Manajemen.....	4-8
4.7.4	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Karyawan.....	4-9
4.7.5	Pengumpulan Data <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	4-9
4.7.6	Pengumpulan Data <i>Fault Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	4-9
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS		
5.1	Pengolahan Data Awal.....	5-1
5.1.1	Pengujian Validitas.....	5-1
5.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	5-4
5.2	Pengolahan dan Analisis Data GAP 5.....	5-4
5.2.1	Pengolahan dan Analisis Rata-rata <i>Servqual</i> Untuk GAP 5.....	5-5
5.2.2	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 Per Dimensi.....	5-5
5.2.3	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 5 Per Pernyataan.....	5-7
5.3	Pengolahan dan Analisis Data GAP 1.....	5-14
5.3.1	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 1 Per Dimensi.....	5-14
5.3.2	Pengujian dan Analisis Hipotesis GAP 1 Per Pernyataan.....	5-15
5.3.3	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 1.....	5-17
5.4	Pengolahan dan Analisis Data GAP 2.....	5-19
5.4.1	Pengolahan GAP 2.....	5-20

5.4.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 2.....	5-22
5.5	Pengolahan dan Analisis Data GAP 3.....	5-25
5.5.1	Perbandingan Spesifikasi Kualitas.....	5-25
5.5.2	Perbandingan Penyampaian Jasa.....	5-28
5.5.3	Pengolahan GAP 3.....	5-31
5.5.4	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 3.....	5-32
5.6	Pengolahan dan Analisis Data GAP 4.....	5-39
5.6.1	Pengolahan GAP 4.....	5-39
5.6.2	Pengolahan dan Analisis Variabel Penyebab GAP 4.....	5-40
5.7	Kesimpulan GAP.....	5-42
5.8	Pengolahan dan Analisis Data Model Kano.....	5-50
5.9	Pengolahan dan Analisis <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).....	5-54
5.10	Pengolahan dan Analisis <i>Failure Mode and Effect Analysis</i> (FMEA).....	5-58
5.11	Usulan.....	5-63
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.2	Saran.....	6-2
6.2.1	Saran Untuk Perusahaan.....	6-2
6.2.2	Saran Untuk Akademik.....	6-3
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
KOMENTAR DOSEN PENGUJI		
DATA PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
2.1	Klasifikasi Kategori kano	2-22
2.2	Pedoman <i>Occurance</i>	2-23
2.3	Pedoman <i>Severity</i>	2-23
2.4	Pedoman <i>Detection</i>	2-24
3.1	Variabel Penelitian GAP 5 (Sebelum Konstruk)	3-5
3.2	Variabel Penelitian Pemberian Bobot	3-6
3.3	Variabel Penyebab GAP 1	3-7
3.4	Terjadinya GAP 2	3-9
3.5	Variabel Penyebab GAP 2	3-10
3.6	Terjadinya GAP 3	3-12
3.7	Variabel Penyebab GAP 3	3-13
3.8	Terjadinya GAP 4	3-15
3.9	Variabel Penyebab GAP 4	3-15
3.10	Skala Persepsi Konsumen	3-17
3.11	Skala Harapan Konsumen	3-17
3.12	Skala Persepsi Konsumen (Model Kano)	3-18
4.1	Pengujian Validitas Konstruk	4-6
4.2	Variabel Penelitian (Setelah Konstruk)	4-7
5.1	Hasil Pengujian Validitas Persepsi Nasabah	5-2
5.2	Hasil Pengujian Validitas Harapan Nasabah	5-3
5.3	Rata-rata Servqual GAP 5	5-5
5.4	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Dimensi	5-6
5.5	Pengujian Hipotesis GAP 5 per Pernyataan	5-7
5.6	Pengujian Hipotesis GAP 1 per Dimensi	5-14
5.7	Pengujian Hipotesis GAP 1 Per Pernyataan	5-15
5.8	Variabel Penyebab GAP 1	5-17
5.9	Pengolahan GAP 2	5-20
5.10	Variabel Penyebab GAP 2	5-22
5.11	Spesifikasi Kualitas Menurut Karyawan	5-26
5.12	Perbandingan Spesifikasi Kualitas	5-27

5.13	Penyampaian Jasa menurut karyawan	5-29
5.14	Perbandingan Penyampaian Jasa	5-30
5.15	Pengolahan GAP 3	5-31
5.16	Variabel Penyebab GAP 3	5-33
5.17	Pengolahan GAP 4	5-39
5.18	Variabel Penyebab GAP 4	5-40
5.19	Kesimpulan GAP	5-42
5.20	Pernyataan Fungsional dan Pernyataan Disfungsional	5-51
5.21	Klasifikasi Kategori Kano	5-52
5.22	Hasil Pengolahan Metode Kano	5-52
5.23	Pernyataan Kategori M, O, dan A Kategori Kano	5-53
5.24	Pengolahan FTA	5-54
5.25	FMEA	5-59
5.26	Penentuan RPN berdasarkan Penyebab Kegagalan	5-62
5.27	Analisis Waktu Total Pelayanan	5-65
5.28	Lembar Kontrol Pembersihan Bank	5-70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
2.1	Model Konseptual Kualitas Jasa	2-7
2.2	Model Konseptual Kualitas Jasa Diperluas	2-8
2.3	Model Kano	2-21
2.4	Simbol Dalam FTA	2-22
2.5	Wilayah Kritis Uji Hipotesis	2-33
3.1	Bagan Alir Metodologi Penelitian	3-2
4.1	Struktur Organisasi	4-2
5.1	Wilayah Kritis GAP 5 Per Dimensi	5-6
5.2	Wilayah Kritis GAP 5 Per Pernyataan	5-8
5.3	Wilayah Kritis GAP 1 Per Dimensi	5-15
5.4	Wilayah Kritis GAP 1 Per Pernyataan	5-17
5.5	FTA Pernyataan 1	5-55
5.6	FTA Pernyataan 6	5-56
5.7	FTA Pernyataan 7	5-57
5.8	FTA Pernyataan 23	5-58
5.9	<i>Thermo Celcius</i>	5-64
5.10	Kursi Tunggu	5-66
5.11	Kursi Tunggu Usulan	5-66
5.12	Layout Sistem Antrian Usulan	5-67
5.13	Layout Usulan	5-68
5.14	Layout Aktual	5-69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Hasil Validitas Konstruk	L1-1
2	Kuesioner Konsumen	L2-1
3	Kuesioner Manajemen	L2-6
4	Kuesioner Karyawan	L2-13
5	Persepsi Konsumen	L3-1
6	Harapan Konsumen	L3-2
7	Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut Manajemen	L3-5
8	Spesifikasi Kualitas Jasa Menurut Karyawan	L3-6
9	Penyampaian Jasa Menurut Karyawan	L3-7
10	Konsistensi Komunikasi Keluar Menurut Karyawan	L3-8
11	Konsistensi Komunikasi Keluar Menurut Manajemen	L3-8
12	Kano	L3-9