

**ANALISIS GAP DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. DENGAN  
METODE SERVQUAL  
(Sudi Kasus KCP. MMU. KTM. TANJUNG API – API)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Program Strata Satu (S1)  
Pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri**



**Oleh:  
CAHYONO HADI PRASETYO  
151730009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**ANALISIS GAP DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. DENGAN  
METODE SERVQUAL  
(Sudi Kasus KCP. MMU. KTM. TANJUNG API – API)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Program Strata Satu (S1)  
Pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri**



**Oleh:  
CAHYONO HADI PRASETYO  
151730009**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**ANALISIS GAP DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. DENGAN METODE  
SERVQUAL**  
**(Sudi Kasus KCP. MMU. KTM. TANJUNG API – API)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Dan  
Memperoleh Gelar SarjanaTeknik (ST)**

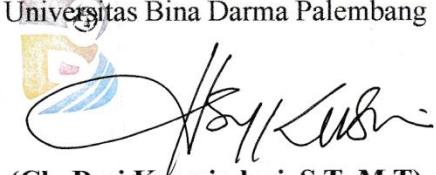
Disetujui Oleh :

Palembang, September 2019  
Pembimbing Skripsi



**(Ch. Desi Kusmindari, S.T, M.T)**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Bina Darma Palembang



**(Ch. Desi Kusmindari, S.T, M.T)**

**NIP: 0219127203**



UNIVERSITAS BINA DARMA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264  
Telp. (0711) 515581, 515182, 515183, Fax (0711) 515581

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI  
**ANALISIS GAP DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. DENGAN METODE  
SERVQUAL**  
(Sudi Kasus KCP. MMU. KTM. TANJUNG API – API)

Oleh :

Cahyono Hadi Prasetyo  
151730009

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) Dan  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST)

Disetujui Oleh :  
Palembang, September 2019

Pembimbing

(Ch. Desi Kusmindari, ST., MT)

Dekan

(Dr. Firdaus, S.T, M.T)  
NP : 060109230

Universitas **Bina  
Darma**  
Fakultas Teknik

Ketua  
Program Studi Teknik Industri

(Ch. Desi Kusmindari, ST., MT)  
NIP: 0219127203



UNIVERSITAS BINA DARMA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
Jl. Jendral. A. Yani No. 3 Palembang 30264  
Telp. (0711) 515581, 515182, 515183, Fax (0711) 515581

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Skripsi Berjudul "ANALISIS GAP DI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus KCP. MMU. KTM. TANJUNG API – API)" Dipertahankan Pada Ujian Tanggal 6 September 2019 Didepan Tim Penguji Dengan Anggotanya Sebagai Berikut:

1. Ketua Penguji : Ch. Desi Kusmindari, S.T., M.T.

2. Anggota : Ir. Amiluddin Zahri, M.T.

3. Anggota : Andries Anwar, M.T.

Mengetahui  
Ketua Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik  
Universitas Bina Darma  
Palembang

Universitas Bina Darma  
Fakultas Teknik

Ch. Desi Kusmindari..ST..MT  
(NIP: 0219127203 )

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : CAHYONO HADI PRASETYO

NIM 151730009

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pegarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan pruundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 30 Agustus 2019

Ya METERAI TEMPEL ataan,



Caiyono Hadi Prasetyo

NIM: 151730009

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Tak ada pekerjaan yang berat didunia ini, pekerjaan seberat apapun akan terasa ringan apabila dikerjakan.*

*Berfikir sebelum mengambil tindakan dan menimbang sebelum mengambil keputusan.*

*Berusaha, berdoa dan tawakal.*

### **KUPERSEMAHKAN SKRIPSI INI UNTUK**

- ⦿ *Orang Tua saya yang sudah mendukung saya hingga di titik ini. Saya sangat berterima kasih terhadap semua dukungan baik materi maupun moril yang benar - benar tidak ternilai harganya. Terima kasih telah melahirkan saya kedunia ini dalam keadaan sehat walafiat, itu benar - benar suatu hal yang sangat saya syukuri dalam hidup ini.*
- ⦿ *Saudaraku yang telah menemani saya dalam menyelesaikan pendidikan hingga dititik ini.*
- ⦿ *Ch. Desi Kusmindari..ST..MT selaku Pembimbing yang telah membimbingan saya dalam penyusunan penulisan skripsi ini.*
- ⦿ *Teman - teman seperjuangan yang telah menjadi keluarga kedua saya serta dapat dihandalkan ketika merasakan suka maupun duka, tempat berkeluh kesah, tempat melimpahkan kebahagiaan selama saya menempuh pendidikan S1 ini terima kasih atas saran dan masukannya.*
- ⦿ *Keluarga di lingkungan Universitas Bina Darma yang memberikan fasilitas,, saran, dan bantuan baik materi maupun moril yang tak ternilai harganya.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini yang berjudul **“Analisis GAP di PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus KCP. MMU. KTM. Tanjung Api – Api)”**.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis sesuai kurikulum yang telah ditetapkan oleh Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang, yang mewajibkan seluruh mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademik untuk meaksanakan Kerja Praktek pada Industri Pemerintahan atau Swasta sesuai dengan bidangnya.

Dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu meridhoi jalan saya setiap saat
2. Kepada Orang Tua saya yang selalu memberi dukungan dan do'a
3. Dr. Sunda Ariana.,M.Pd.,M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
4. Bapak Dr. Firdaus, S.T., M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bina Darma Palembang
5. Ibu Ch. Desi Kusminda, ST, MT., Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
6. Semua Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bina Darma Palembang

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini dikemudian hari. Akhirnya, hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis berserah diri dan semoga laporan kerja praktek ini berguna dan brmanfaat bagi para pembaca dan terutama bagi penulis sendiri. Amin.

Palembang, Agustus 2019

**Penulis**

## ABSTRAK

Dalam membandingkan antara Harapan dan Kinerja tercipta kesejangan (*discrepancies*) kesenjangan ini disebut dengan GAP. Dalam penelitian ini mencoba mengukur kualitas pelayanan berdasarkan Gap 1,2,3,4,5 dimana Gap 5 merupakan akumulasi dari Gap 1,2,3,4. Analisis GAP pada peneltian ini dilakukan dengan lima dimensi berdasarkan metode *SERVQUAL*, kelima dimensi itu adalah *reliability (Reabilitas)*, *responsiveness (Daya Tangkap)*, *assurance (Jaminan)*, *tangible (Bukti Fisik)*, *empathy (Empati)*. Penelitian melibatkan konsumen, karyawan dan pihak manajemen Bank Mandiri PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api untuk mengisis kuisioner. Tahapan selanjutnya pada proses analisis *gap* yaitu penggunaan metode IPA. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan yang akan masuk dalam empat kuadran IPA. Hasilnya analisis GAP 1,2,3,4 terdapat kesengajaan karena persepsi manajemen yang tidak sesuai dengan standar kualitas jasa yang seharusnya dapat mengimbangi harapan pelanggan, hal inilah yang memicu kesengajaan. Sehingga pada GAP 5, kualitas pelayanan menurut pelanggan itu menghasilkan nilai GAP *negatif*, rata-rata -0,36 atau **Tidak Berkualitas Dan Tidak Memuaskan**, dimana nilai GAP terendah (sangat negatif) adalah pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *empathy* (Empati), diikuti *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), dan yang terakhir adalah pada dimensi *Assurance* (Jaminan), sehingga hal ini menyebabkan 18 atribut pertanyaan masuk kedalam KUADRAN I, yaitu perlu diprioritaskan perbaikannya, dan dua lainnya yaitu pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) masuk keadalam KUADRAN III, kuadran yang perlu dipertimbangkan untuk perbaikan karena tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *SERVQUAL (Service Quality)*, GAP, IPA (*Importance Performance Analysis*)

## **ABSTRACT**

*In comparing the Expectations and Performance created discrepancies this gap is called GAP. In this study trying to measure service quality based on Gap 1,2,3,4,5 where Gap 5 is an accumulation of Gap 1,2,3,4. The GAP analysis on this research was conducted in five dimensions based on the SERVQUAL method, the five dimensions were reliability, responsiveness, assurance, tangible, empathy. The study involved consumers, employees and the management of Bank Mandiri PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. The KCP MMU was held at the Tanjung Api-Api KTM to analyze questionnaires. The next stage in the gap analysis process is the use of the science method. The use of the IPA method serves to determine the priority level of improvement that will be included in the four IPA quadrants. The result of GAP analysis 1,2,3,4 is intentional because of the perception of management that is not in accordance with service quality standards that should be able to keep up with customer expectations, this is what triggers intentions. So that in GAP 5, service quality according to the customer produces a negative GAP value, averaging -0.36 or Not Qualified and Not Satisfying, where the lowest GAP value (very negative) is in the Tangible dimension (Physical Evidence), empathy (Empathy) , followed by Reliability, Responsiveness, and the last is on the dimension of Assurance, so that this causes 18 question attributes to be entered into QUADRAN I, which needs to be prioritized for repairs, and the other two in the Tangible dimension (physical evidence ) enter into QUADRAN III, the quadrant that needs to be considered for improvement because it does not really affect customer satisfaction.*

*Keywords:* SERVQUAL (Service Quality), GAP, IPA (Importance Performance Analysis)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL DALAM .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Keaslian Penelitian .....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Gambaran Umum Objek.....	13
2.2. Bank .....	15
2.3. Konsumen .....	17
2.4. Kepuasan Konsumen .....	17
2.4.1. Kesengajaan (GAP) .....	19
2.4.2. <i>SERVQUAL (Service Quality)</i> .....	20
2.4.3. IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	24
2.5. Populasi dan Sample.....	26
2.6. Uji Validitas.....	27
2.7. Uji Reliabilitas .....	27
2.8. Penelitian Terdahulu .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Tempat dan Waktu Kerja Praktek.....	30
3.1.1. Tempat .....	30
3.1.2. Waktu.....	30

3.2.	Metode Penelitian .....	30
3.2.1.	Sumber Data .....	31
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1.	Observasi .....	31
3.3.2.	Wawancara.....	31
3.3.3.	Kuisisioner.....	32
3.4.	Metode Analisis Data dan Pengukuran Kualitas Layanan .....	33
3.4.1.	<i>SERVQUAL (Service Quality)</i> .....	34
3.4.2.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	34
3.5.	Diagram Alur Penelitian .....	35

#### **BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Pengumpulan Data .....	37
4.1.1.	Pemilihan Responden .....	37
4.1.2.	Kuisisioner .....	37
4.1.3.	Sample Data .....	38
4.2.	Pengolahan Data .....	39
4.2.1.	Uji Validitas .....	40
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	42
4.2.3.	Rekaptulasi Hasil .....	43
4.3.	Perhitungan Data .....	53
4.3.1.	Perhitungan Kuisioner Dua (Aktual dan Harapan) .....	54
4.3.2.	Perhitungan Kuisioner Tiga dan Empat (Persepsi Manajemen dan Spesifikasi Kualitas Jasa) .....	57
4.3.3.	Perhitungan Kuisioner Lima dan Enam (Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal) .....	60
4.4.	Perhitungan Nilai Gap .....	63
4.4.1.	Gap I .....	63
4.4.2.	Gap II .....	65
4.4.2.	Gap III .....	67
4.4.2.	Gap IV .....	68
4.4.2.	Gap V .....	70
4.5.	Analisis Kualitas Jasa Gap V .....	73
4.5.1.	<i>Important Performance Analysis</i> .....	76
4.5.2.	Diagram IPA ( <i>Important Performance Analysis</i> ) .....	80

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan .....	82
5.2.	Saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA .....** **86**

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>
----------------------	-----------

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Pelayanan Bank Mandiri .....	1
Gambar 2.1. Gap Kualitas Jasa dan Kepuasan .....	19
Gambar 2.2. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
Gambar 2.3. Diagram Kartesius .....	25
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian .....	36
Gambar 4.1. Diagram Kartesius IPA .....	80

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Keterangan GAP .....	20
Tabel 2.2. Keterangan Kuadran IPA .....	25
Tabel 2.3. Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1. Kuisioner Analisis GAP Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL .....	37
Tabel 4.2. Rincian Pembagian Responden Kebutuhan Penelitian .....	39
Tabel 4.3. Uji Validitas (Kuisioner : Nilai Aktual, Persepsi Manajemen, Komunikasi Eksternal .....	40
Tabel 4.4. Uji Validitas (Kuisioner : Nilai Harapan, Spesifikasi Kualitas Jasa, Penyampaian Jasa.....	41
Tabel 4.5. Uji Reliabilitas (Kuisioner : Nilai Aktual, Persepsi Manajemen, Komunikasi Eksternal .....	43
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas (Kuisioner : Nilai Harapan, Spesifikasi Kualitas Jasa, Penyampaian Jasa.....	43
Tabel 4.7. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Satu Tingkat Kepentingan Konsumen .....	44
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dua Aktual Konsumen.....	45
Tabel 4.9. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Dua Harapan Konsumen .....	46
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Tiga Persepsi Manajemen .....	48
Tabel 4.11. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Empat Spesifikasi Kualitas Jasa.....	49
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Lima Penyampaian Jasa .....	51
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil Kuisioner Enam Komunikasi Eksternal .....	52
Tabel 4.14. Nilai Aktual Pelanggan .....	55
Tabel 4.15. Nilai Harapan Pelanggan .....	56
Tabel 4.16. Nilai Persepsi Manajemen .....	57
Tabel 4.17. Nilai Spesifikasi Kualitas Jasa .....	59
Tabel 4.18. Nilai Spesifikasi Penyampaian Jasa .....	60
Tabel 4.19. Nilai Komunikasi Eksternal .....	62
Tabel 4.20. Nilai Gap I – Gap antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (PM-P) .....	63
Tabel 4.21. Nilai Gap II – Gap antara Persepsi Manajemen dan Spesifikasi Kualitas Jasa (SK-PM) .....	65
Tabel 4.22. Nilai Gap III – Gap antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa (PJ-KS) .....	67
Tabel 4.23. Nilai Gap IV – Gap antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (KE-PJ) .....	69
Tabel 4.24. Nilai Gap V – Gap antara Aktual dan Harapan Pelanggan (P-E) .....	70

Tabel 4.25. Perbandingan Analisis GAP I,II,III,IV,V .....	72
Tabel 4.26. GAP V – Analisis SERVQUAL .....	74
Tabel 4.27. Analisis Important Performance Analysis .....	76