

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
PT BANK MANDIRI KCP FANINDO**

SKRIPSI



**Oleh:
Prio Handoko
180410036**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN
PENANGANAN KELUHAN NASABAH
PT BANK MANDIRI KCP FANINDO**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Prio Handoko
180410036**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Prio HAndoko
NPM : 180410036
Fakultas : Teknik dan Komputer
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH PT BANK MANDIRI KCP FANINDO

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Juli 2025


Prio Handoko
180410036

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH MELALUI DIGITALISASI DAN PENANGANAN KELUHAN NASABAH PT BANK MANDIRI KCP FANINDO

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh
Prio Handoko
180410036

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 25 Juli 2025



Bahariandi Aji Prasetyo, S.T., M.Sc.
Pembimbing

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan pelanggan di PT Bank Mandiri KCP Fanindo, yang merupakan salah satu pemain utama dalam industri perbankan di Indonesia. Penilaian dilakukan melalui interaksi langsung di cabang serta evaluasi terhadap aplikasi digital Livin' oleh Mandiri, yang semakin penting di era perbankan digital saat ini. Penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL, sebuah kerangka kerja yang diakui secara luas untuk mengukur kualitas layanan dalam lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi tersebut memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan. Misalnya, Tangibles berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas dan profesionalisme staf. Reliability mengukur kemampuan bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten, yang sangat penting dalam konteks perbankan. Responsiveness menilai seberapa cepat bank merespons pertanyaan pelanggan, sedangkan Assurance melibatkan pengetahuan dan sikap ramah staf. Terakhir, Empathy mengukur perhatian yang diberikan kepada kebutuhan masing-masing pelanggan. Selain itu, analisis kinerja penting (IPA) diterapkan untuk memprioritaskan perbaikan pada aplikasi Livin' oleh Mandiri, membantu mengidentifikasi aspek layanan yang paling krusial bagi pelanggan serta kinerja bank saat ini di bidang tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 pengguna layanan di cabang dan aplikasi digital, memberikan dasar kuantitatif untuk menganalisis persepsi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan di seluruh dimensi SERVQUAL, yang mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan. Masalah utama yang ditemukan dalam aplikasi Livin' oleh Mandiri mencakup kegagalan transaksi, antarmuka yang membingungkan, dan masalah dalam proses verifikasi. Di sisi lain, layanan di cabang juga mendapatkan kritik terkait waktu tunggu yang lama dan tanggapan yang kurang memadai terhadap keluhan pelanggan, yang keduanya berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA, Digitalisasi Perbankan

ABSTRACT

This study aims to assess the quality of customer service at PT Bank Mandiri KCP Fanindo, which is one of the major players in the banking industry in Indonesia. The assessment is conducted through direct interactions at the branch as well as evaluations of the Livin' by Mandiri digital application, which is becoming increasingly important in the current era of digital banking. This research employs the SERVQUAL method, a widely recognized framework for measuring service quality across five key dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Each of these dimensions plays a crucial role in shaping customer perceptions and experiences. For example, Tangibles relates to the physical appearance of facilities and the professionalism of staff. Reliability measures the bank's ability to deliver promised services accurately and consistently, which is vital in the banking context. Responsiveness assesses how quickly the bank responds to customer inquiries, while Assurance involves the knowledge and friendly demeanor of staff. Finally, Empathy gauges the attention given to the individual needs of each customer. Furthermore, Importance-Performance Analysis (IPA) is applied to prioritize improvements in the Livin' by Mandiri application, helping to identify the most critical aspects of service for customers as well as the bank's current performance in these areas. Data was collected through questionnaires distributed to 100 service users at the branch and through the digital application, providing a quantitative basis for analyzing customer perceptions. The study results show a significant gap across the SERVQUAL dimensions, indicating that the services provided do not meet customer expectations. Key issues identified in the Livin' by Mandiri application include transaction failures, a confusing interface, and problems in the verification process. On the other hand, services at the branch also received criticisms regarding long wait times and inadequate responses to customer complaints, both of which negatively impact customer satisfaction and trust.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, IPA, Banking Digitalization*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karun-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., MM., PhD. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer Universitas Putera Batam;
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku ketua program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
4. Bapak Bahariandi Aji Prasetyo, S.T., M.Sc. selaku pembimbing skripsi pada program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam
5. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. sebagai Pembimbing Akademik program studi Teknik Industri Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Kepada Ibuk dan Seluruh Keluarga saya yang telah ikut serta memberikan Do'a dan dukungan agar diberi kelancaran dan proses pengerjaan skripsi

Batam, 25 Juli 2025



Prio Handoko

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Penelitian	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Dasar	15
2.1.1 Metode Service Quality (SERVQUAL).....	15
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.1.4 Kerangka Berfikir.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian.....	41
3.2.1. Variabel Bebas.....	41
3.2.2. Variabel Terikat	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1. Populasi	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1. Pengambilan Data	43
3.5. Teknik Analisa data	44
3.5.1. Uji validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	45
3.5.3. Pengolahan Data dengan Servqual (Service Quality)	45
3.5.4. Analisis Data dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) 46	
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1. Lokasi	47
3.6.2 Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49

4.1 HASIL PENELITIAN	49
4.1.2 Uji Validitas	52
4.1.3 Uji reliabilitas	53
4.1.4 Uji Kecukupan Data	54
4.1.5 Pengolahan Data Servqual.....	54
4.1.5.1 Analaisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode Importance Performance Analysis Pada livin By mandiri (IPA)	58
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.1. Metode Servqual	61
4.2.2. Metode IPA	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Review google terhadap KCP Bank Mandiri Fanindo	5
Gambar 1. 2	Data jumlah keluhan nasabah aplikasi livin by mandiri	6
Gambar 2. 1	Model Konseptual Servqual	16
Gambar 2. 2	Rumus IPA	19
Gambar 2. 3	Kerangka Berfikir	39
Gambar 3. 1	Desain Penelitian	40
Gambar 3. 2	Lokasi Penelitian	47
Gambar 4. 1	Review keluhan terhadap kantor cabang dan livin	51
Gambar 4. 2	Diagram Katerisus Importance and Analysis (IPA).....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jumlah keluhan nasabah pada pelayanan KCP Bank Mandiri Fanindo.....	4
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	48
Tabel 4. 1 Data jumlah keluhan nasabah pada pelayanan KCP Bank Mandiri Fanindo.....	49
Tabel 4. 2 Data Jumlah Keluhan Nasabah Pada Pelayanan Livin By Mandiri	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas data Persepsi	53
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas data Ekpektasi.....	54
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Tangible KCP Fanindo Bank Mandiri)	55
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Reliably (KCP Fanindo Bank Mandiri)	55
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Renponsiveness (KCP Fanindo Bank Mandiri).....	56
Tabel 4. 9 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Assurance (KCP Fanindo Bank Mandiri)	57
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Emphaty (KCP Faninfo Bank Mandiri)	57
Tabel 4. 11 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Emphaty livin by mandiri	59
Tabel 4. 12 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Tangibel (livin by mandiri).....	61
Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Emphaty (KCP Faninfo Bank Mandiri)	62
Tabel 4. 14 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Emphaty (KCP Faninfo Bank Mandiri)	63
Tabel 4. 15 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Emphaty (KCP Faninfo Bank Mandiri).....	63
Tabel 4. 16 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi assurance (livin by mandiri).....	64
Tabel 4. 17 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi assurance (KCP Faninfo Bank Mandiri)	64
Tabel 4. 18 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Tangible (Livin' by Mandiri)	65
Tabel 4. 19 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Reliably (Livin' by Mandiri)	66
Tabel 4. 20 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Renponsiveness (Livin' by Mandiri)	67
Tabel 4. 21 Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap dimensi Assurance (Livin' by Mandiri)	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 Menentukan Kesesuaian	17
Rumus 2. 2 Menghitung rata-rata atribut kinerja	18
Rumus 2. 3 Menghitung rata-rata atribut kepentingan.....	18
Rumus 2. 4 Menghitung keseluruhan atribut	18
Rumus 2. 5 Menghitung atribut kepentingan	18
Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	42
Rumus 3. 2 Rumus Korelasi Product Moment.....	44
Rumus 3. 3 Rumus Servqual	45
Rumus 4. 1 Kecukupan Data.....	54