

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN
METODE KANO DAN QFD BERDASARKAN DIMENSI E-SERVQUAL**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata 1 (S1) Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

AZIZAH KOTO

NIM. 2019/19059142

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2024

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE KANO DAN QFD BERDASARKAN
DIMENSI E-SERVQUAL



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi S1 (strata Satu) pada Program Studi Manajemen

Oleh :

AZIZAH KOTO

NIM.2019/19059142

DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Azizah Koto
NIM/TM : 19059142/2019
Tempat / Tanggal Lahir : Pauh Kamar, 1 April 2001
Program studi : Manajemen
Keahlian : Manajemen Operasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Kp. Ladang, Nagari Kurai Taji Kecamatan Nan Sabaris, Kab. Padang Pariaman
No Hp/ Telephone : 085279314496
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan QFD berdasarkan Dimensi E-Servqual

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di UNP maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Pada karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas di cantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini Sah apabila telah ditandatangani Asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan Ketua Jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Padang, Februari 2024

Penulis,



Azizah Koto

NIM. 19059142

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
KANO DAN QFD BERDASARKAN DIMENSI E-SERVQUAL

Nama : Azizah Koto
NIM/TM : 19059142/2019
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Manajemen Operasi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

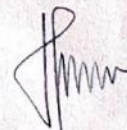
Padang, Februari 2024

Diketahui oleh :
Kepala Departemen Manajemen,



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP.197209021998021001

Disetujui oleh:
Pembimbing,



Firman, SE, M.Sc
NIP.198002062003121004

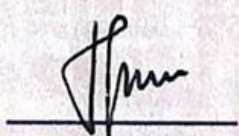
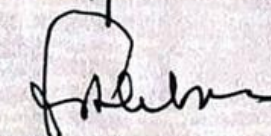
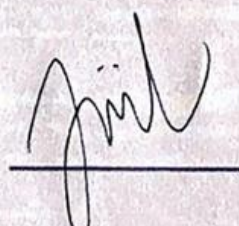
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Padang

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MOBILE BANKING UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE KANO DAN QFD BERDASARKAN DIMENSI E-SERVQUAL

Nama : Azizah Koto
NIM/TM : 19059142/2019
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Operasi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Februari 2024

No.	Jabatan	Tim Penguji Nama	Tanda Tangan
1	Ketua	Firman, SE, M.Sc	
2	Penguji 1	Gesit Thabrani, SE, MT	
3	Penguji 2	Ilham Thaib, SE, MM	

ABSTRAK

Azizah Koto (19059142) : Analisis Kualitas Pelayanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan QFD Berdasarkan Dimensi E-Servqual

Pembimbing : Firman, S.E, M.Sc

Penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi atribut pelayanan pada Nagari Mobile Banking menggunakan dimensi E-Servqual, menentukan alternatif perbaikan berdasarkan analisis *gap*, dan menentukan prioritas perbaikan menggunakan QFD (*Quality Function Deployment*). Sumber data penelitian ini adalah nasabah *mobile banking* PT. Bank Nagari menggunakan data primer, dengan teknik pengumpulan data melalui Observasi dan Kuesioner.

Penelitian ini memperoleh hasil menggunakan *gap* analisis berdasarkan dimensi E-Servqual dengan nilai rata-rata tiap dimensi yaitu, *System Availability* (-0.14), *Fulfillment* (-0.14), *Responsiveness* (-0.03), *Compensation* (0.11), *Privacy* (0.13), *Efficiency* (0.14) dan *Contact* (0.16). Pengolahan data menggunakan model kano didapatkan 12 atribut pada kategori *Attractive* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, terdapat 9 atribut pada kategori *One Dimensional* , dan terdapat 3 atribut masuk kategori *Must Be*. Dan dari hasil matriks HOQ menunjukkan bahwa prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT. Bank Nagari adalah memperbaiki prosedur layanan mobile banking.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mobile Banking, E-Servqual, Kano, QFD

ABSTRACT

Azizah Koto (19059142) :Analysis Of Mobile Banking Service Quality to Improve Customer Satisfaction using Kano and QFD Methods Based on E-Servqual dimensions

Advisor : Firman, S.E, M.Sc

This study aims to analyze and identify service attributes in Nagari Mobile Banking using the E-Servqual dimension, determine alternative improvements based on gap analysis, and determine improvement priorities using QFD (Quality Function Deployment). The data source of this research is mobile banking customers of PT Bank Nagari using primary data, with data collection techniques through observation and questionnaires.

This study obtained results using gap analysis based on the E-Servqual dimension with an average value of each dimension, namely, System Availability (-0.14), Fulfillment (-0.14), Responsiveness (-0.03), Compensation (0.11), Privacy (0.13), Efficiency (0.14) and Contact (0.16). Data processing using the kano model obtained 12 attributes in the Attractive category that can increase customer satisfaction, there are 9 attributes in the One Dimensional category, and there are 3 attributes in the Must Be category. And from the results of the HOQ matrix shows that the priority of improvements that can be made by PT Bank Nagari is to improve mobile banking service procedures.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking, E-Servqual, Kano, QFD

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir berupa Skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Mobile Banking Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Kano Dan QFD Berdasarkan Dimensi E-Servqual”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua dan keluarga penulis tercinta yang telah memberikan semangat yang besar serta do'a yang tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Nenek Kundur, Bunda, Papa, Metek Hermanto, Uncu Irwan, kak ayu, Ante Nila, apak Sap, dan seluruh Keluarga Besar Kundur Family yang selalu memberikan support dan bantuan baik secara finansial maupun secara batin selama proses perkuliahan hingga saat ini.
3. Bapak Prof. Prengki Susanto, SE, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang
4. Bapak Dr. Syahrizal, SE, M.Si selaku Ka. Prodi Manajemen yang telah memberikan penulis kesempatan untuk menyelesaikan Tugas akhir ini.

5. Bapak Firman S.E, M.Sc selaku dosen pembimbing Tugas akhir yang telah membimbing, memberi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Gesit Thabrani, S.E, M.T dan ibu Khairen Niza Mefid,S.Kom, MTI, selaku dosen yang memotivasi penulis agar dapat segera menyelesaikan pendidikan.
7. Kepada Saudari penulis yaitu Kak Aulia, Fauziah dan Zahara, terimakasih sudah banyak membantu menjadi penenang dan penghibur saat penulis dalam masa penyesuaian, terimakasih telah membantu dan terus mensupport penulis hingga saat ini.
8. Kepada Pres Megari terimakasih telah kebersamai penulis di semester akhir, serta ikut berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan tenaga, pikiran, maupun moril kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis hingga saat ini, semoga kedepannya dapat selalu kebersamai penulis hingga dapat meraih semua cita-cita penulis, semoga dapat sama-sama memperbaiki apa yang kemarin dirasa kurang, tetaplah memiliki jalan pemikiran yang jarang dimiliki oleh manusia lain.
9. Keluarga KKN Tematik Proklim Lintau Buo Utara, yang juga banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi.

10. Tidak lupa kepada rekan seperjuangan saya pada konsentrasi Manajemen Operasi 2019, Ghanda, Rifa, Arief, Randy, Mardaleni, Awan, Zul Mahendra, Bimantara.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Kajian Teori.....	6
1. Pelayanan Jasa	6
2. Layanan Perbankan	7
3. Metode Servqual.....	8
4. Metode E-Servqual.....	11
5. Model Kano	12
6. Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>)	15
B. Penelitian Yang Relevan	17
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	24
E. Teknik Analisis dan Pengolahan Data	29
F. Alur Proses Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
1. Sejarah PT. Bank Nagari.....	37

2.	Visi dan Misi Perusahaan	38
3.	Logo Perusahaan	39
B.	Pengolahan Data.....	41
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
2.	Karakteristik Responden	43
3.	Pengukuran E-Servqual.....	46
4.	Model Kano	49
5.	Integrasi E-Servqual dengan Kano	52
6.	<i>Quality Funtion Deployment (QFD)</i>	54
D.	Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		79
A.	Kesimpulan	79
B.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Mode Gap Servqual.....	9
Gambar 2. House of Quality	17
Gambar 4. Alur Proses Penelitian	36
Gambar 5. Logo PT. Bank Nagari	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Evaluasi Kano Model terhadap Kebutuhan Pelanggan.....	14
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. Definisi Operasional Penelitian	21
Tabel 4. Atribut Dimensi E-Servqual Mobile Banking	25
Tabel 5. Skala Likert	27
Tabel 6. Uji Validitas Kepentingan.....	42
Tabel 7. Uji Reliabilitas Kepentingan.....	42
Tabel 8. Uji Validitas Kinerja	42
Tabel 9. Uji Reliabilitas Kinerja	42
Tabel 10. Responden Berdasarkan Umur.....	44
Tabel 11. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 12. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel 13. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 14. Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	46
Tabel 15. Skala Pengukuran.....	47
Tabel 16. Gap Score.....	48
Tabel 17. Evaluasi Model Kano.....	49
Tabel 18. Hasil Data Nilai dan Kategori Kano	51
Tabel 19. Integrasi E-Servqual dan Kano	53
Tabel 20. Nilai Tingkat Kepentingan.....	56
Tabel 21. Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan Nagari Mobile Banking.....	56
Tabel 22. Customer Satisfaction Score (CSS)	57
Tabel 23. Hubungan Keeratan.....	61
Tabel 24. Pola Hubungan Customer Requirement dan Technical Requiremnt ...	62
Tabel 25. Pembobotan Hubungan Atribut Pelayanan.....	63
Tabel 26. Nilai Bobot Respon Teknikal.....	65
Tabel 27. Hubungan Antara Setiap Kebutuhan Teknis.....	67
Tabel 28. House of Quality	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Hasil Data Kuesioner Kepentingan Responden Terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Mobile Banking PT. Bank Nagari.....	96
Lampiran 3. Hasil Data Kuesioner Kinerja Responden Terhadap Atribut-Atribut Pelayanan Mobile Banking PT. Bank Nagari	97
Lampiran 4. Hasil Analisis Kuesioner Kano.....	99
Lampiran 5. Rekapitulasi data Validasi dan Reliabel kuesioner E-Servqual Kepentingan	101
Lampiran 6. Hasil SPSS Tingkat Kepentingan	102
Lampiran 7. Data Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabel Kuesioner E-Servqual Kinerja.....	103
Lampiran 8. Hasil SPSS Tingkat Kinerja	104
Lampiran 9. Data Rekapitulasi kuesioner Tingkat Kepentingan	105
Lampiran 10. Data Kuesioner Tingkat Kinerja.....	110
Lampiran 11. Rekap Data Kuesioner Kano Functional	115
Lampiran 12. Rekap data kuesioner Kano disfunctional	120
Lampiran 13. Rekap Data Hasil Kuesioner Kano	125
Lampiran 14. House of Quality.....	130

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini inovasi teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat dimana semua menggunakan teknologi serba digital. Dengan inovasi ini, industri jasa khususnya perbankan menghadapi revolusi dalam menjangkau nasabahnya. Apalagi pertumbuhan jumlah ponsel pintar dan kemajuan teknologi saat ini. Sektor perbankan telah memanfaatkan pertumbuhan ini secara maksimal. Bank telah mendapatkan manfaat dari perkembangan teknologi tersebut, dimana perbankan meluncurkan layanan media transaksi berbasis teknologi informasi yaitu Mobile Banking, yang dimana produk mobile banking tersebut merupakan tambahan bagi pelanggan yang sudah memiliki rekening bank.

Mobile Banking (M-Banking) merupakan bentuk perbankan elektronik, yaitu dimana pelanggan dapat memanfaatkan pelayanan perbankan seperti melakukan pembayaran tagihan, bertansaksi, tanpa harus ke ATM. Melalui *Mobile Banking* tersebut nasabah dapat melakukan atau mengakses ke berbagai aktivitas perbankan dari mana saja dan kapan saja dengan biaya penanganan yang lebih rendah. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank (Kurniawati et al., 2017).

Perkembangan teknologi yang semakin canggih dan semakin cepat dari tahun ketahun dalam dunia perbankan khususnya dalam aplikasi mobile banking, yang menimbulkan persaingan yang ketat diantara layanan aplikasi mobile banking tersebut. Hal ini disebabkan karena masing-masing perusahaan selalu memunculkan layanan terbaru yang memiliki keunggulan dari layanan sebelumnya.

PT. Bank Nagari yang berkantor pusat di Jl. Pemuda No.20 Kota Padang-Sumatera Barat merupakan satu-satunya bank milik pemerintah daerah Sumatera Barat yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Bank Nagari tidak melewatkan kesempatan untuk mengikuti perkembangan teknologi berbasis digital yang di sebut dengan Nagari Mobile Banking

Penawaran layanan perbankan melalui mobile banking sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan, namun belum banyak nasabah yang menggunakan mobile banking dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat penggunaan layanan mobile banking serta banyaknya nasabah lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri. Namun disisi lain pihak perbankan juga perlu memperhatikan kepuasan pengguna mobile banking agar pelanggan tetap terus menggunakan. Kualitas layanan mobile banking yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Indonesia.

Berdasarkan data yang diinformasikan di situs aplikasi nagari Mobile Banking terdapat kendala dari pengguna aplikasi Nagari Mobile Banking, di kutip dari ulasan yang ditulis oleh monalisara bahwa, pada aplikasi mobile banking tidak ada keterangan uang masuk dan uang keluar. Selain itu Alfat09 juga menulis ulasan bahwa tidak dapat memproses login untuk pengguna baru. Penggunaan Nagari mobile banking juga sering terjadi kendala oleh pengguna IOS. Selain itu Penilaian dari pengguna aplikasi yaitu sebesar 3,2/5 dari sebanyak 337 pengguna yang memberikan penilaian. Oleh karena itu Masalah kualitas merupakan suatu hal yang sangat dapat mempengaruhi suatu perusahaan ketika dipandang oleh masyarakat atau konsumen untuk menentukan layak tidaknya perusahaan tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga kualitas sumber daya manusia dan kualitas fasilitas pendukung ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta tercapainya tujuan pelayanan jasa yang lebih baik untuk masa depannya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasi atribut-atribut pelayanan pada *Nagari Mobile Banking* menggunakan dimensi *E-Servqual*, prioritas peningkatan kualitas mobile banking dan mengklasifikasikan fasilitas dan layanan mobile banking yang diukur dengan menggunakan dua metode yaitu dengan integrasi konsep E-Servqual yang di lanjutkan dengan Kano, yang kedua metode tersebut dibawa kedalam *Quality Fuction Deployment* (QFD). Penelitian ini difokuskan pada salah satu Bank di Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi Sumatera Barat. Maka dari itu, Makalah ini membahas fokus mengenai peningkatan kualitas

pelayanan *Mobile Banking* menggunakan Metode Kano dan dibawa kedalam *Quality Fuction Deployment* (QFD) berdasarkan dimensi E-Servqual.

Metode Kano merupakan metode yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk atau jasa agar mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Setelah mengetahui pengkategorian atribut baik yang akan digunakan E-Servqual dengan Kano, tahap terakhir yaitu memasukan kedalam QFD. *Quality Fuction Deployment* (QFD) merupakan metode yang digunakan oleh tim pengembangan untuk membuat perencanaan produk ataupun jasa yang dilakukan oleh tim pengembangan dengan mencari keinginan dan kebutuhan pelanggan lalu mengevaluasi usaha-usaha untuk mencapai tujuan tersebut, baik pengembangan produk maupun jasa, yang dilakukan secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi yaitu :

- a. Apasaja atribut-atribut dalam pengukuran kepuasan pelanggan akan menjadi prioritas peningkatan kualitas pelayanan Nagari Mobile Banking ?
- b. Bagaimana usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Nagari Mobile Banking ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengklasifikasi atribut-atribut pelayanan pada Nagari Mobile Banking berdasarkan dimensi E-servqual.

- b. Menentukan alternatif perbaikan berdasarkan hasil analisa E-Servqual, Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)

D. Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan penelitian yang diteliti agar permasalahan tidak meluas sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan terhadap kualitas pelayanan *Mobile Banking* yang di berikan kepada nasabah yang menggunakan Nagari *Mobile Banking*.
2. Dimensi kualitas yang di gunakan dalam E-Servqual adalah : *Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Efficiency, System Availability, Privacy, Contact.*
3. Analisis permasalahan dengan menggunakan Integrasi Konsep E-Servqual yang dilanjutkan dengan Kano yang dimasukan kedalam QFD (*Quality Fuction Deployment*)
4. Penggunaan *Quality Function Deployement* yang digunakan pada pembentukan *House Of Quality* dan penentuan perbaikan.