

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN
KUALITAS PELAYANAN PEMASARAN PRODUK
DEPOSITO DAN SBN TERHADAP PENINGKATAN
KEPUASAN NASABAH DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* PADA PT. BANK INA
PERDANA TBK**

Skripsi Sarjana ini diajukan sebagai
salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem
Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada

Oleh

Sendy Ariyanto
NIM : 2019240025



**Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik
Universitas Darma Persada
Jakarta
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN PEMASARAN PRODUK DEPOSITO DAN SBN
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT.
BANK INA PERDANA TBK**

Telah disetujui dan disahkan serta diizinkan untuk dipresentasikan pada Sidang Tugas Akhir Program Strata Satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi pada Semester Genap Tahun Ajaran 2022/2023.

PEMBIMBING LAPANGAN

DOSEN PEMBIMBING



Agit Prismawan

Yahya, S.T., M.Kom.,

NIDN : 0316037904

KETUA PROGRAM STUDI
SISTEM INFORMASI



Eka Yuni Astuti, S.Kom., MMSI

NIDN: 0301067502

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi Sarjana yang berjudul :

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN PEMASARAN PRODUK DEPOSITO DAN SBN
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT
BANK INA PERDANA TBK**

Merupakan karya ilmiah yang saya susun di bawah bimbingan Bapak Yahya, S.T., M.Kom., tidak merupakan jiplakan Skripsi Sarjana atau Karya Orang Lain, sebagian atau seluruhnya dan isinya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Penyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 08 September 2023



(Sendy Ariyanto)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sendy Ariyanto

NIM : 2019240025

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kualitas Pelayanan Pemasaran Produk Deposito dan SBN Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Bank Ina Perdana Tbk.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Darma Persada.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Yahya, S.T., M.Kom.,  (.....)

Penguji I : Endang Ayu Susilawati, S.T., M.MSI.,  (.....)

Penguji II : Eva Novianti, S.Kom., M.MSI.,  (.....)

Penguji III : Mira Febrina S, S.Kom., M.CS.,  (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 08 Agustus 2023

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Darma Persada, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sendy Ariyanto
NIM : 2019240025
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Darma Persada **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN PEMASARAN PRODUK DEPOSITO DAN SBN
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT.
BANK INA PERDANA TBK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Darma Persada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 September 2023

Yang Menyatakan,



(Sendy Ariyanto)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Adapun judul Skripsi yang penulis ambil adalah sebagai berikut:

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KUALITAS
PELAYANAN PEMASARAN PRODUK DEPOSITO DAN SBN
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DENGAN
METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT
BANK INA PERDANA TBK.**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Strata satu (S1) untuk Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan beberapa sumber literature yang mendukung penulisan Skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancer. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulisa menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ade Supriatna, S.T., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
2. Ibu Eka Yuni Astuty, S.Kom., MMSI., Selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Bapak Yahya, S.T., M.Kom., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi dan juga selaku Dosem Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan laporan Skripsi.

4. Ibu Eva Novianti, S.Kom., MMSI., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Endang Ayu S, S.T., M.MSI., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
6. Ibu Nur Syamsiyah, S.T., MTL., selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
7. Ibu Mira Febrina S., S.Kom., M.Cs, selaku Dosen Jurusan Sistem Informasi.
8. Kedua Orang Tua yang selalu mengiringi semangat dan doa untuk kesuksesan anaknya.
9. Teruntuk Koko, Cici dan Adik yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
10. Kepada pak Agit selaku Ka. Ops dan ka Maria selaku Marketing yang telah membantu dalam penyempurnaan laporan Skripsi saya.
11. Teruntuk sahabat saya Wafi, Denaldy, Bily, Adit, Faisal, Ezra, Silvia, Vida, Rizky yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Juga Farah, Ka Indah, Salsa dan teman-teman lain atas ilmu yang diberikan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang,

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak serta mahasiswa/I khususnya di Universitas Darma Persada yang berminat melakukan riset sebagai synopsis ataupun Referensi.

ABSTRAK

Pelayanan yang baik dalam memasarkan produk Deposito dan SBN dapat memberikan *customer experience* yang positif, membangun kepercayaan dan mempererat hubungan dengan nasabah. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu memiliki sistem informasi yang dapat mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan yang ditawarkan kepada nasabah terkait pemasaran produk Deposito dan SBN. Begitu juga dengan PT Bank Ina Perdana Cabang Galaxy dirasa belum dapat memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah dikarenakan saat ini nasabah PT Bank Ina Perdana Cabang Galaxy tidak dapat memberikan penilaian pelayanan, dikarenakan belum adanya website/aplikasi sebagai sarana dalam memberikan penilaian kinerja, sehingga perlu membangun sistem informasi yang dapat mengoptimalkan informasi dalam memberikan penilaian pelayanan. Dalam permasalahan tersebut maka penelitian bertujuan untuk menyediakan sebuah sistem informasi penilaian kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepentingan layanan yang harus dipenuhi. Atribut kualitas pelayanan diidentifikasi dari indikator kepuasan menurut nasabah yang diungkapkan Kotler (2003: 455), yaitu dengan TRRAE (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*). Pengukuran tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Ina Perdana cabang Galaxy menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan (Harapan), dengan tingkat kinerja pelayanan Marketing Bank Ina Perdana. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, sistem ini dapat membantu dalam mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Sistem yang dibangun dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis

ini dapat melakukan penilaian kualitas pelayanan secara akurat dengan mengumpulkan penilaian dari kuesioner pelayanan yang diisikan oleh nasabah Bank Ina Perdana cabang Galaxy.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, IPA (*Importance Performance Analysis*)

