

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN PENGGUNA BLU BY BCA DIGITAL
DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSAT**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Bagus Arifin

211711536

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA BLU BY BCA DIGITAL DENGAN METODE
SERVQUAL DAN CSAT

yang disusun oleh

Bagus Arifin

211711536

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Juni 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Dr. Fl. Spty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 26 Juni 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : BAGUS ARIFIN
NPM : 211711536
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PENGGUNA BLU BY BCA DIGITAL DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSAT

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 27 April 2025

Yang menyatakan,

BAGUS ARIFIN

211711536

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai tempat dimana perjalanan hidup penulis dimulai, tempat dimana penulis menimba ilmu, membentuk karakter, dan mengembangkan potensi diri selama masa studi. Suasana akademik yang kondusif, fasilitas pembelajaran yang mendukung, serta nilai-nilai integritas, keilmuan, dan pelayanan yang senantiasa ditanamkan, menjadi pondasi penting dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Putri Nastiti, S.T., M.Eng., selaku Dosen Pembimbing I yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Ibu Putri berikan selama proses penulisan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan dukungan Ibu Putri yang tulus, mungkin skripsi ini belum bisa selesai. Setiap nasihat dan motivasi dari Ibu selalu menjadi penyemangat saat penulis merasa lelah. Terima kasih telah mempermudah setiap proses, selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi. Ibu bukan hanya membimbing dengan ilmu, tetapi dengan hati. Semoga Tuhan Yesus senantiasa melimpahkan kesehatan, berkat, serta belkasan terbaik untuk setiap kebaikan yang Ibu Putri berikan.
3. Bapak Julis Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang setal sabab dan penuh dedikasi membimbing penulis dalam proses penyusunan karya ini. Bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif dari Bapak sangat membantu penulis dalam menyusun dan menyempurnakan isi skripsi ini, baik dari segi substansi, metodologi, maupun tata tulis akademik.

Keteladanan dan kebaikan hati yang ditunjukkan selama proses bimbingan menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus belajar dan memperbaiki diri. Penulis merasa beruntung mendapatkan bimbingan langsung dari Bapak dan menghargai segala waktu, perhatian, serta energi yang telah dicurahkan. Semoga segala ilmu, nasihat, dan dukungan yang telah diberikan menjadi berkat dari Tuhan Yesus.

4. Teristimewa kepada orang tua penulis yakni Mama. Terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada disisi penulis dan menjadi alasan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Komputer. Mama, anak kecilmu sudah dewasa dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi.
5. Rekan-rekan seperjuangan, baik dari dalam maupun luar kampus, atas dukungan, kebersamaan, kerja sama, dan kerja kerasnya yang sangat bermakna di hati penulis. Terima kasih telah saling menguatkan dalam bentuk lawakan, jajanan, makan bersama, ibadah bersama, bernyanyi bersama, apresiasi, hingga pelukan dan pundak penuh empati.
6. Terakhir penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seseorang yang mungkin paling sering saya lupakan, padahal dia yang selalu ada dari awal, saya sendiri. Untuk saya yang saat ini berusia 22 tahun, yang masih belajar menjadi dewasa, yang pernah merasa ragu, takut, bahkan ingin menyerah, tetapi tetap memilih melangkah. Terima kasih karena sudah bertahan, meski sering tak tahu arah. Terima kasih sudah terus mencoba, meski kadang tidak ada yang tepuk tangan. Untuk saya yang sering merasa tidak cukup, tetapi tetap mencoba memberi yang terbaik. Terima kasih karena sudah percaya bahwa langkah kecil pun punya arti. Saya bangga padamu. Saya tahu, perjalanan ini belum selesai, masih banyak ketidakpastian dan luka yang mungkin datang. Tapi semoga kamu tidak lupa: kamu pantas bahagia, kamu berhak bermimpi, dan kamu layak

sampai. Teruslah hidup dengan hati yang jujur, dan berjalan dengan niat baik. Jika dunia terlalu berat, peluk dirimu sendiri lebih erat. Di manapun kamu berada nanti, semoga kamu tidak lupa untuk menjadi versi terbaik dari dirimu, bukan untuk siapa-siapa, tapi untuk kamu sendiri. Terima kasih, Bagus. Kamu sudah hebat sejauh ini.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang.

Yogyakarta, 01 Mei 2025

Penulis

BAGUS ARIFIN

211711536

ABSTRAK

Perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia telah membuat transformasi mengenai cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan keuangan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah aplikasi blu by BCA Digital, yang hadir untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan perbankan yang cepat, aman, dan mudah diakses. Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi blu by BCA Digital dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Customer Satisfaction Score (CSAT). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Sementara itu, metode CSAT digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 414 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi blu, serta dilengkapi dengan wawancara mendalam terhadap 10 narasumber. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pada seluruh dimensi kualitas layanan, dengan dimensi responsiveness dan empathy yang memiliki gap terbesar. Skor CSAT menunjukkan bahwa 96,13% pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan yang optimal secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi blu by BCA Digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pengembangan kualitas layanan dalam sektor perbankan digital.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan pengguna, blu by BCA Digital, SERVQUAL, CSAT, perbankan digital

ABSTRACT

The development of digital banking services in Indonesia has transformed the way people access and use financial services. One such innovation is the blu application by BCA Digital, which aims to meet users' needs for fast, secure, and easily accessible banking services. This study aims to analyze the service quality on user satisfaction to the blu application by BCA Digital using the SERVQUAL and Customer Satisfaction Score (CSAT) approaches. The SERVQUAL method is used to measure the gap between user expectations and perceptions across five dimensions of service quality: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Meanwhile, the CSAT method is used to evaluate user satisfaction with the services provided. Data was collected through questionnaires distributed to 414 active users of the blu application, complemented by in-depth interviews with 10 participants. The analysis results show a gap across all service quality dimensions, with the largest gaps found in responsiveness and empathy. The CSAT score indicates that 96,13% of users are satisfied with the services provided. These findings highlight that optimal service quality significantly influences user satisfaction in using the blu application by BCA Digital. This research is expected to provide strategic recommendations for enhancing service quality in the digital banking sector.

Keywords: service quality, user satisfaction, blu by BCA Digital, SERVQUAL, CSAT, digital banking

DAFTAR ISI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN.....	1
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Studi Sebelumnya.....	6
2.2. Dasar Teori.....	14
2.2.1. Kualitas Layanan.....	14
2.2.2. Kepuasan Pengguna	14
2.2.3. Bank Digital (<i>Digital Banking</i>)	15
2.2.4. Blu by BCA Digital.....	16
2.2.5. SERVQUAL	18
2.2.6. Customer Satisfaction (CSAT)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Tahapan Penelitian	23
3.1.1 Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah	24
3.1.2 Kajian Teori Penelitian.....	24
3.1.3 Penentuan Responden.....	24

3.1.4	Perancangan Kuesioner.....	26
3.1.5	Pengumpulan Data.....	33
3.1.6	Pengolahan Data	35
3.1.7	Uji Validitas.....	35
3.1.8	Uji Reliabilitas.....	36
3.1.9	Penyajian Hasil Penelitian	39
3.1.10	Pemberian Kesimpulan dan Saran	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	Identifikasi Responden	40
4.1.1	Uji Validitas Data	40
4.1.2	Uji Reliabilitas Data	43
4.1.3	Identifikasi Data	44
4.2.	Analisis Data	47
4.2.1	Analisis SERVQUAL GAPS	47
4.2.2	Analisis Kepuasan Pengguna.....	55
4.2.3	Analisis Kualitatif.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1.	Kesimpulan	71
5.2.	Saran.....	72
5.3.	Implikasi Manajerial	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alasan Bank Digital Banyak digunakan Di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan	5
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi blu by BCA	17
Gambar 2. 2 GAP Model SERVQUAL	20
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 4. 1 Diagram Gap Kualitas Layanan blu by BCA Digital	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	11
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner Penelitian	26
Tabel 3. 2 Pertanyaan Wawancara Penelitian	32
Tabel 3. 3 Skor Skala Likert	34
Tabel 3. 4 Tabel Perbandingan Persepsi Kinerja dan Ekspektasi	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Ekspektasi	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Persepsi	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 5 Rentan Usia Responden	45
Tabel 4. 6 Status Pekerjaan Responden	46
Tabel 4. 7 Rentan Waktu Penggunaan blu by BCA Digital	46
Tabel 4. 8 Perhitungan Gap pada Dimensi Reliability	48
Tabel 4. 9 Perhitungan Gap pada Dimensi Responsiveness	49
Tabel 4. 10 Perhitungan Gap pada Dimensi Assurance	50
Tabel 4. 11 Perhitungan Gap pada Dimensi Empathy	51
Tabel 4. 12 Perhitungan Gap pada Dimensi Tangible	52
Tabel 4. 13 Total Gap Kualitas Layanan blu by BCA Digital	54
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Customer Satisfaction (CSAT)	55