

## Analisis kualitas pelayanan pada Bank BTN Kantor Cabang Bekasi = Analysis of service quality in Bank BTN Bekasi

Diantina Novianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388830&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan kepada Nasabah Bank BTN khususnya Bank BTN Bekasi. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada analisis Kualitas Pelayanan Bank BTN kepada konsumen dengan tujuan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat memberikan kepuasan pada nasabahnya. Sampling dalam penelitian ini adalah nasabah-nasabah Bank BTN Bekasi baik nasabah simpanan dana maupun nasabah kredit. Bank BTN merupakan salah satu Bank milik pemerintah yang dikenal orang sebagai Bank penyalur kredit perumahan. Namun disisi lain, produk-produk simpanan Bank BTN juga menyajikan berbagai promo dan layanan yang bersaing dengan bank lain. Bank BTN Bekasi merupakan salah satu cabang terbesar yang dimiliki Bank BTN dengan asset ketiga terbesar diantara cabang yang lainnya. Penelitian ini mengambil sampling Bank BTN Bekasi dan melibatkan 100 orang nasabah sebagai subyek penelitian yang diambil secara random. Data hasil persepsi dan harapan dari para nasabah dikumpulkan melalui kuisioner. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis model SERVQUAL dan dimensi model CARTER yang digagas oleh Othman. Adapun pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan dimensi: Compliance, Assurance, Responsiveness, Tangible, empathy, dan Reliability. Gap (kesenjangan) yang terjadi dianalisis berdasarkan perceived expected dan perceived experience responden terhadap kualitas pelayanan Bank BTN Bekasi.

.....This study aims to determine the Quality of Service to the Customer in particular BTN BTN Bekasi. In addition, this study focused on the analysis of service quality BTN to consumers with the goal of identifying the dimensions of service quality are the most powerful to give satisfaction to the customers. Sampling in this study were clients of Bank BTN Bekasi both customers and customer deposits with credit. BTN is a government-owned bank known as the Bank's housing loan portfolio. On the other hand, savings products BTN also provides various promos and services that compete with other banks. Bekasi BTN is one of the largest branches of Bank BTN owned the third-largest by assets among other branches. This study took a sampling of Bank BTN Bekasi and involves 100 customers as test subjects taken at random. Data resulting from the perception and expectations of the customers collected through a questionnaire. Furthermore, the data were analyzed by using the SERVQUAL model analysis and model dimensions CARTER initiated by Othman. The measurement of service quality using the dimensions: Compliance, Assurance, Responsiveness, Tangible, empathy, and Reliability. Gap (gap) that occur are analyzed based on perceived expected and perceived service quality experience of respondents to BTN Bekasi.