

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciledug)

Siti Reza Auliani

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=70432&lokasi=lokal>

Abstrak

Siti Reza Auliani, Analisis Kepuasan Nasabah Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Pada Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciledug). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penulis melakukan penelitian dalam ruang lingkup analisis kepuasan nasabah. Sejauh mana kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciledug. Kepuasan nasabah hadir dalam pelayanan yang dirasakan oleh nasabah baik berupa jaminan, fasilitas, dan lainlain. Oleh karena itu analisis kepuasan nasabah sangat penting bagi kehidupan bank kedepannya, dalam analisis ini pihak bank bisa mengetahui apa yang dirasakan oleh nasabahnya sehingga pihak bank bisa dapat meningkatkan kualitas untuk menjadi yang lebih baik lagi. Penelitian ini menggunakan Skala Likert dengan 4 Tingkat kepuasan dengan pendekatan kuantitatif, metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan cara membagikan kuestioner kepada nasabah. Hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis teliti menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih puas atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti pada kuesioner tersebut. Serta jika dilihat dari House Of Quality dengan nilai targetting yang terlihat bahwa penyediaan layanan Call Center yang kurang memenuhi respon teknis pada rumah matriks kualitas dengan total bobot 12 dan total prioritas 1.