

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN  
PERSEPSI NASABAH UNIT KREDIT PEMILIKAN RUMAH  
(KPR) BANK BTN CABANG PADANG**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan Teknik  
Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*

**Oleh:**

**ELSA WAHYUNI**  
**1310931041**

**Pembimbing:**

**Prof. Alizar Hasan**

**Prima Fithri, MT**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2019**

## ABSTRAK

Rumah merupakan salah satu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Saat sekarang ini pembelian rumah secara kredit menjadi alternatif menarik dengan kondisi ekonomi yang kurang stabil. Meningkatnya persaingan dibidang jasa pembiayaan KPR saat ini khususnya di kota Padang, membuat konsumen lebih teliti dalam memilih perusahaan jasa pembiayaan KPR yang sesuai dengan kemampuan mereka. Salah satu perusahaan perbankan di kota Padang yang berfokus dalam jasa pembiayaan KPR adalah Bank BTN. Dimana, bank BTN merupakan suatu badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan yang ditunjuk pertama kali oleh pemerintah sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat di Indonesia.

Jenis KPR yang ditawarkan oleh bank BTN Cabang Padang ada 2 yaitu KPR Subsidi dan KPR Non Subsidi. Jika dilihat dari jumlah nasabah KPR tahun 2017-2018 untuk KPR Non Subsidi, jumlah nasabah tahun 2018 mengalami penurunan dibandingkan tahun sebelumnya. Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi kualitas berdasarkan persepsi nasabah. Dalam menganalisis kualitas pelayanan perusahaan, digunakan metode fuzzy-servqual untuk mengetahui nilai (gap) yang terjadi antar indikator. Selain itu, untuk memperbaiki kualitas pelayanan maka akan dirancang usulan perbaikan dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment).

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode fuzzy-servqual didapatkan hasil, bahwa dari 33 indikator yang ada terdapat 5 indikator kualitas pelayanan yang mendapatkan nilai servqual (gap) bernilai negatif. Nilai gap negatif tertinggi yaitu sebesar (-0.59) diperoleh oleh indikator "karyawan dapat memberikan pemahaman terkait sistem bunga KPR yang diberlakukan oleh bank". Dari kelima indikator yang bernilai negatif tersebut, terdapat 6 rancangan usulan perbaikan yang didapatkan dari hasil pengolahan data menggunakan metode QFD. Adapun usulan perbaikan yang akan menjadi prioritas utama oleh pihak perusahaan adalah indikator, karyawan selalu memberikan pemberitahuan secara tertulis terkait adanya perubahan selama masa pelunasan kredit, dengan nilai NRW tertinggi yaitu 0,222 atau 22.2%.

**Kata kunci :** Bank BTN, Kualitas pelayanan, Fuzzy-Servqual, Quality Function Deployment.