

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan perbedaan antar harapan dan hasil yang diterimanya. Apabila harapan tinggi, sementara hasil yang di terima biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai dan kemungkinan nasabah kecewa. Sebaliknya bila hasil melebihi harapan, kepuasan akan meningkat. Tujuan Penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mendalam tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap produk kredit pemilikan rumah pada PT bank tabungan negara 2020. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif untuk menggali informasi secara mendalam mengenai tingkat kepuasan nasabah kredit pemilikan rumah BTN Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk KPR BTN pada dasarnya cukup memuaskan, dan pelayanan yang diberikan juga memuaskan dengan keramahan yang di berikan oleh pegawai BTN, begitu pula dengan emosi, nasabah merasa bangga dapat memiliki rumah menggunakan KPR BTN, serta dengan harga dan biaya yang dibayarkan, nasabah cenderung menilai harga yang ditawarkan untuk KPR BTN cukup rendah dan juga stabil. Sedangkan untuk biaya yang di butuhkan dalam proses kredit dinilai nasabah sangat baik dan terjangkau. Namun masih ada sebagian nasabah yang merasa bunga KPR BTN terlalu tinggi dan diharapkan BTN dapat memberikan promo kredit yang lebih bersaing dengan bank lainnya. selain itu nasabah juga memberikan proses pelayanan kredit yang lebih cepat agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Kredit Pemilikan Rumah, Bank Tabungan Negara

ABSTRACT

Customer satisfaction is the difference between the expectations and the results it receives. If expectations are high, while the results are mediocre, satisfaction will not be achieved and the possibility of customers disappointed. Conversely, if the results exceed expectations, satisfaction will increase. The purpose of this study was to obtain in-depth information about the level of customer satisfaction with home ownership credit products at PT state savings bank 2020. The type of research used is qualitative research to explore in-depth information about the level of customer satisfaction BTN home ownership credit. The results showed that the quality of the product KPR BTN is basically quite satisfying, and the services provided are also satisfying with the hospitality provided by BTN employees, as well as emotions, customers feel proud to have a home using KPR BTN, and with the prices and costs paid, customers tend to assess the prices offered for BTN mortgages is quite low and also stable. Whereas the cost needed in the credit process is considered very good and affordable. But there are still some customers who feel that BTN mortgage rates are too high and it is hoped that BTN can provide credit promotions that are more competitive with other banks. In addition, customers also provide a faster credit service process in order to increase customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Home Ownership Loans, Bank Tabungan Negara