



## **ABSTRACT**

Quality is a critical component for companies or institutions that run in services industry. The level of customer satisfaction is able to measure how well the service quality that has been delivered by the service institution as a service provider. On the other hand, service quality cannot be separated from the people who carry out the service itself. In this context, the employees' commitment to quality also determine the performance of good service quality. This research aims to measure service quality and quality commitment among employees in Bank Tabungan Negara (BTN) branch Tangerang, particularly on consumer loan services. The measurement can be used to identify the factors that require improvement by BTN branch Tangerang. The method used in this research is SERVPERF. This research found eight out of 24 service quality attributes and two out of the thirteen quality commitment attributes need to be improved in order to perform better.

**Keywords:** Service Quality, Quality Commitment, service institution, BTN, SERVPERF.



## INTISARI

Kualitas merupakan komponen penting bagi perusahaan atau institusi yang bergerak di bidang jasa. Tingkat kepuasan pelanggan dapat mengukur seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh institusi jasa sebagai penyedia layanan. Di sisi lain, kualitas pelayanan tidak dapat terlepas dari orang yang menyampaikan jasa itu sendiri. Dalam hal ini, komitmen pegawai terhadap kualitas ikut berperan dalam menghasilkan suatu kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan mengukur tingkat komitmen pegawai terhadap kualitas di Bank Tabungan Negara (BTN) cabang Tangerang, khususnya pada pelayanan kredit konsumen. Pengukuran yang dilakukan pada penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membutuhkan peningkatan kinerja oleh BTN cabang Tangerang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SERVPERF. Penelitian ini menemukan delapan dari 24 atribut kualitas pelayanan dan dua dari tiga belas atribut komitmen terhadap kualitas yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, komitmen kualitas, industri jasa, BTN, SERVPERF.