

ملخص

لستيونو، بايو. 2012. أطروحة، العنوان: "إن تحليل جودة الخدمة لزيادة كمية الأعضاء في BMT-UGT Sidogiri من مالانج"

مستشار: يايوك سري رهايو، الماجستير

الكلمات الدالة: جودة الخدمة

فإن قدرا كبيرا من البنوك والمؤسسات المالية الجديدة تجعل من الصعب الشريعة المنافسة. بالنسبة لبعض العملاء، وسوف تجعلها تختار البنوك أكثر انتقائية. BMT-UGT Sidogiri من مالانج هي واحدة من الشريعة التعاون المالي الموجود في مالانج. في الواقع، فقد أعضاء التي تزيد يوما بعد يوم، بحيث يجب إعطاء خدمة أفضل للأعضاء. من أول مولود في أغسطس 2008 حتى أغسطس 2012، هي أعضاء حوالي 2700 شخص. الطلب من الجودة والخدمة الممتازة والمهنية في خدمة أعضاء تصبح تديرا تقييم المهم بالنسبة لهم أن تقرر حيث سيوفر أموالهم الخاصة. جودة أداء الخدمة لأعضاء يصف حالة أداء المؤسسات المالية والشريعة جديتها في إعطاء الخدمة لهم. من مطالب لجودة أداء الخدمة، وستجعل قضية أعضاء سوف يكون لها توقعات عالية لجودة أداء الخدمة. لأن جودة الخدمة في مؤسسة مالية الشريعة هو المهم حقا، حتى أن الباحث يقرر أن يأخذ عنوان "تحليل جودة الخدمة لزيادة كمية الأعضاء في BMT-UGT Sidogiri من مالانج" لهذه الأطروحة.

هذا البحث إلى تحقيق الأهداف. تلك هي معرفة كيف جيدة نوعية الخدمة التي يتم تطبيقها من قبل BMT-UGT Sidogiri من مالانج ومعرفة كيف جيدة نوعية الخدمة التي يتم تطبيقها من قبل BMT-UGT Sidogiri من مالانج تعتمد على تصورات أعضاء 'بجعل مقابلة للمؤسسة رئيس فرع، ضابط الحساب، وبعض الأعضاء. من هذا التفسير، واستخدم الباحث تحليل البحوث النوعية. ونتيجة لهذا البحث يظهر أن نوعية الخدمة؛ طبقت الموثوقية، والاستجابة، وضمن والتعاطف، والملموسات الذي كان مطبقا من قبل BMT-UGT Sidogiri من مالانج أيضا. يمكن أن ينظر إليه من تطبيق الجودة. وقد اتفق مع هذا المعيار. الى جانب ذلك، تظهر النتيجة أن أعضاء الحصول على المزيد. ولكن، وعدد قليل من الملموسات يصبح ضعفا. يعتقد أعضاء التي طبقت نظام خدمة BMT-UGT Sidogiri من مالانج أيضا. كانوا يعتقدون أيضا أن خمسة البعد؛ الموثوقية، والاستجابة، وضمن والتعاطف، والملموسات وراض بها. ولكن، في الملموسات، ويعتقد أن أعضاء ينبغي أن يكون هناك تحسن.