

## ABSTRAK

Penelitian ini melakukan studi mengenai pengukuran tingkat kepuasan nasabah tabungan BRI unit Cijerah berdasarkan dimensi kualitas jasa. Dimana tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan, tingkat kepentingan nasabah, tingkat kepuasan nasabah BRI unit Cijerah serta mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di BRI unit Cijerah.

Variabel pengukuran yang digunakan adalah *servqual*. *Servqual* atau kualitas jasa mempunyai lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai sub variabel pengukuran pada penelitian ini.

Responden yang merupakan nasabah tabungan di BRI unit Cijerah dipilih secara acak. Dengan menggunakan analisis deskriptif untuk memperoleh hasil tingkat kinerja pelayanan di BRI unit Cijerah. Dengan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai alat analisis data untuk mengukur kepuasan nasabah BRI unit Cijerah, dan menggunakan diagram kartesius sebagai alat analisis data untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di BRI unit Cijerah.

Rata-rata Tingkat kinerja pelayanan BRI unit Cijerah adalah 65,42%. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja pelayanan di BRI unit Cijerah tergolong tinggi. Rata-rata tingkat Kepentingan nasabah adalah 92,34%. Angka ini menunjukkan tingkat kepentingan tergolong sangat tinggi. Persentase CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 65,43%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di BRI unit Cijerah tergolong kategori puas.

Dari pengukuran tersebut diketahui tentang kinerja pelayanan yang diberikan BRI unit Cijerah per item pernyataan. Selain itu juga dapat membantu menentukan elemendar kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah di BRI unit Cijerah.

Kata Kunci :

Kualitas Jasa, Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan, Tingkat Kepuasan Nasabah dan Bank Rakyat Indonesia unit Cijerah.