

## INTISARI

Tujuan thesis ini adalah: 1. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah BRI di Denpasar dan sekitarnya. 2. Mengetahui apakah ada perbedaan (*gap*) antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan kepuasan nasabah pada PT. BRI di Denpasar dan sekitarnya. 3. Menganalisis faktor yang paling dominan di antara keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*), terhadap kepuasan pelanggan nasabah Bank BRI di Denpasar.

Dalam melakukan pengukuran kualitas layanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Denpasar, digunakan beberapa alat analisis diantaranya adalah analisis deskripsi, analisis IPM (Importance Performance Matrix), analisis gap dan analisis uji beda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diinginkan/diharapkan oleh nasabah Bank BRI di Denpasar adalah: a. Tiket antrian yang lebih baik b. Ketersediaan para karyawan Bank membantu para nasabah c. Pemberian rasa aman/kepastian (jaminan reputasi baik) dalam pelayanan terhadap Nasabah, d. Pelayanan dilakukan dengan cepat (tidak terlalu singkat atau terlalu lama) dan e. Penampilan para karyawan Bank yang kelihatan rapi dan berseragam. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diperoleh informasi adanya gap antara pelayanan yang diberikan dengan harapan nasabah, terutama dimensi layanan *responsiveness*.

### **Kata Kunci:**

Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

The purpose of this thesis are: 1. Analyzing the dimensions of service quality expected by BRI customers in Denpasar and surrounding areas. 2. Knowing whether there is a difference (gap) between the quality of services provided by BRI and customer satisfaction expected, 3. Analyzing the most dominant factor in the reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), attention (Empathy), and the physical evidence (tangible).

In measuring the quality of services in PT. Bank Rakyat Indonesia Regional Office Denpasar, the author uses several analytical tools. Those tools are analysis of description, analysis of HDI (Importance Performance Matrix), gap analysis and analysis of different tests.

The research shows that the quality of service expected by the customer of Bank BRI in Denpasar are: a. Better queing system, b.Willingness of bank employee Kesediaan to help the customer c. Provision of security / certainty (security reputation) in the service of the Customer, d. Faster service and e. Bank Employees Appearance who looks neat and uniform. In addition, the results of this study also obtained information regarding the gap between services provided and the customer expectations, especially responsiveness service dimension.

**Key Words:**

Customer Satisfaction.