

## ABSTRAK

Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Banyaknya perusahaan perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi, namun hanya bank yang berkualitas saja yang tetap bertahan untuk beroperasi. Bank BRI merupakan salah satu bank umum milik pemerintah. Bank BRI dalam kegiatan usahanya menetapkan visi yaitu untuk menjadi 10 besar bank terbesar dan sehat di Indonesia pada tahun 2014 mendatang. Hal tersebut dapat tercapai dengan adanya sikap loyal dari para nasabah. Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank. Untuk mempertahankan loyalitas nasabah perlu diadakan suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur (2). Menganalisis kinerja Bank BRI terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur dan (3). Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur. Sample dipilih 100 orang dengan teknik convenience sampling. Data dianalisis dengan menggunakan metoda Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur adalah sebanyak 7 atribut. Atribut kualitas pelayanan tersebut berada diatas total rata-rata tingkat kepentingan nasabah 4,16. Atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi adalah teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dengan tidak membedakan (4,40). Sedangkan atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan terendah adalah tersedianya saluran telepon, e-mail untuk melayani keluhan konsumen secara online (3,67). Berdasarkan nilai CSI sebesar 78,69%. Nilai tersebut berarti bahwa nasabah tersebut merasa sangat puas dengan pelayanan yang ada di Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, CSI, IPA.*