

ABSTRAK

Rezi Setia Maulana: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Balai Selasa Menggunakan Analisis Korespondensi

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang perbankan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Balai Selasa kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah dan kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Unit Balai Selasa. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan *correspondence analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian ini kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa yaitu cenderung sangat puas dan puas. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah sangat puas dan puas yaitu layanan yang diberikan karyawan, informasi tentang ketersediaan produk-produk BRI, ketepatan karyawan memberikan layanan, keterampilan karyawan, respon karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah, sikap sopan karyawan, sikap ramah karyawan, keamanan nasabah selama berada di BRI, pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi terkini tentang BRI, informasi apabila terjadi gangguan layanan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, kondisi mesin ATM, penampilan karyawan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan BRI. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah tidak puas yaitu kepekaan karyawan dalam menyelesaikan masalah, perhatian karyawan secara individual, dan kondisi toilet yang tersedia. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah sangat tidak puas yaitu fasilitas parkir kendaraan dan ketersediaan bangku di ruang tunggu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Non Probability Sampling*, *Accidental Sampling*, *Correspondence Analysis*