

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Bank BRI. Data ini dikumpulkan dari 120 nasabah atau pengguna Kredit Usaha Rakyat.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive - Non Random Sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui tingkat Gap antara besaran kepentingan nasabah dengan kinerja produk. Berdasarkan analisis data tiap - tiap faktor. Dengan menggunakan acuan *mean* keseluruhan Kepentingan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung (3.49) dan mean keseluruhan Kinerja nasabah dari Bank BRI Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung (3.71) sebagai sumbu koordinat, dimana atribut proses mengalami gap negative (-), Kecepatan proses pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) mengalami gap -1.53. Membutuhkan waktu yang sangat singkat dalam proses Kredit Usaha Rakyat (KUR) terjadi gap -1.77. dimana tingkat kepentingan nasabah lebih besar dari pada kinerja KUR yang di harapkan Hal ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kinerja KUR BRI.

Kata kunci : Evaluasi Proses layanan, GAP, Importance Performance Analysis.