

ABSTRAK

Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa, variabel Kesan Kualitas merupakan variabel yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, hal itu dapat dilihat dengan perolehan jawaban sebesar 46%, yang menunjukkan bahwa Bank BRI memiliki reputasi yang baik dimata masyarakat dan terutama bagi nasabahnya, dengan menyediakan produk yang berkualitas yang disertai dengan fasilitas yang dapat menunjang produk tersebut. Sedangkan sub variabel Fitur memiliki persentase sebesar 29,5% yang merupakan sub variabel paling tidak berpengaruh dalam kepuasan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa Bank BRI kurang memperhatikan fitur yang terdapat pada mesin CDM.