

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen akan merasa puas dan lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Bank BRI pada produk *BRIVA* di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif deskriptif dan mengambil sampel dari 30 responden nasabah BRI yang menggunakan produk *BRIVA* di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Bank BRI pada produk *BRIVA* di SD Kyai Ibrahim Siwalankerto Surabaya, termasuk dalam kategori yang memuaskan dengan skor sebesar 76,7%.

**Kata Kunci :** Tingkat Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

*Service quality is the result that must be completed and carried out by action. But the action is intangible and easily lost, but can be accepted and captured. Impact is that consumers will feel satisfied and more active in the process of consuming products and services of a company. This research shows known service quality and customer satisfaction BRI in BRIVA product in SD Kyai Ibrahim Siwalakerto Surabaya. This Research used quantity descriptive and take 30 sample from BRI customer who used Briva Product in SD Kyai Ibrahim Siwalakerto Surabaya. Research accounts show service quality and satisfaction with products Bri virtual accounts at SD Kyai Ibrahim Siwalakerto, Surabaya are included in the satisfying category with a score of 76.7%*

**Keyword:** *Level of Service Quality*