

ABSTRAK

Berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap BRI, dapat kita lihat dari karakteristik nasabah dalam kuesioner yang dikelompokkan berdasarkan taraf hidup yang meliputi : Jenis kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir dan Lama Menjadi Nasabah. Dari hasil penelitian didapatkan penilaian kualitas layanan bank serta kepuasan yang dirasakan nasabah kepada BRI.