

ABSTRAK

Kesimpulan hasil penelitian melalui kuesioner yang disebarakan kepada 50 responden nasabah BRI Kusuma Bangsa rata-rata dari keseluruhan jawaban sebanyak rata-rata 1% nasabah yang merasa tidak puas, rata-rata 32% nasabah yang merasa sangat puas dengan kinerja BRI Kusuma Bangsa dan rata-rata 3% nasabah tidak menjawab kuesioner disebabkan berbagai macam hal seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan. Dapat disimpulkan untuk menjawab ketiga rumusan masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Standar operasional pelayanan jasa BRI Kusuma Bangsa telah mengikuti pedoman BRI Pusat untuk memuaskan nasabah
2. Pelayanan yang diberikan oleh BRI Kusuma Bangsa telah memenuhi kepuasan nasabah
3. Faktor yang mempengaruhi hasil kuesioner adalah faktor umum dan khusus yang telah dijelaskan pada bab pembahasan

BRI Kusuma Bangsa telah mampu membuktikan kepada kantor cabang bahwa kinerja mereka membaik dan lebih baik dari waktu ke waktu. Namun ada beberapa hal yang masih harus diperhatikan terutama pada kecepatan saat melayani nasabah. Dan fasilitas yang mungkin harus diperbaiki menjadi lebih baik sehingga mampu membuat nasabah nyaman.