

ABSTRAK

Penelitian ini adalah hasil penelitian kualitatif dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Britama Terhadap Fasilitas dan Kualitas Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kertajaya Surabaya”. Dalam Tugas Akhir ini peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kertajaya Surabaya, mengetahui apakah nasabah tabungan Britama Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kertajaya Surabaya telah merasa puas akan fasilitas tabungan Britama dan kualitas layanan yang telah diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia, dan mengetahui apakah kepuasan nasabah membawa dampak terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kertajaya Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh dari wawancara dan studi dokumen dari BRI Kantor Cabang Kertajaya Surabaya. Wawancara dilakukan dengan nasabah tabungan Britama yang melakukan transaksi di BRI Kantor Cabang Kertajaya. Data dokumen yang diambil oleh peneliti merupakan dokumen tentang standar pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kertajaya Surabaya. Dari penelitian ini dapat diketahui standar pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Kertajaya Surabaya dan mengetahui apakah nasabah tabungan Britama merasa puas akan fasilitas tabungan Britama dan kualitas layanan yang telah diberikan di BRI kantor cabang Kertajaya serta dampak dari kepuasan nasabah tabungan Britama terhadap Bank Rakyat Indonesia.

Kata Kunci : Standar Pelayanan BRI, Tabungan Britama, Fasilitas Tabungan Britama