

ABSTRAK

Kualitas Produk adalah suatu aspek yang dimiliki oleh suatu produk, dimana aspek itu sangat mempengaruhi keputusan pelanggan dari Produk tersebut. Kepuasan nasabah sendiri adalah kepuasan atau perasaan senang yang didapatkan oleh nasabah setelah mengetahui bahwa produk yang dimilikinya memiliki performa ataupun kualitas seperti yang diharapkan. Penelitian Bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk dan kepuasan nasabah Britama BRI. Dengan menggunakan teknik kuantitatif deskriptif dan mengambil sampel dari 50 responden nasabah Britama BRI, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk Britama masuk dalam Kategori sangat baik karena dari 6 aspek yaitu *Reability*, *Perfomance*, *Feature*, *Consistency*, *Durability*, *Design* semuanya memiliki rata-rata indeks diatas 80 % sedangkan untuk kepuasaan nasabah Britama mencapai angka diatas 80 % yang dimana hal itu menunjukkan bahwa nasabah Britama cukup puas dengan produk Britama yang dimilikinya

Kata kunci : Produk Bank, Kepuasan Nasabah, Keputusan Pelanggan

ABSTRACT

Product quality is an aspect that is owned by a product, where that aspect greatly influences the customer's decision of the product. Customer satisfaction itself is satisfaction or feeling of pleasure obtained by the customer after knowing that the product they have has the performance or quality as expected. Research Aims to determine the level of product quality and satisfaction of BRI Britama customers. By using quantitative descriptive techniques and taking a sample of 50 BRI Britama customer respondents, the results showed that the quality of Britama products was in a very good category because of 6 aspects, namely Reability, Perfomance, Feature, Consistency, Durability, Design all had above average indexes 80% while for Britama customer satisfaction it is above 80% which indicates that the Britama Customer is quite satisfied with the Britama products she has

Keywords : Bank Products, Customer Satisfaction, Customer Decisions