

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Tabungan Simpedes pada Bank BRI Unit Menanggal Surabaya. Dalam hal ini tingkat kepuasan diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*, dimana perhitungan tingkat kepuasan didapat dari selisih antara tingkat harapan dengan tingkat persepsi atau yang dirasakan oleh nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya. Alat uji yang digunakan adalah uji reliabilitas dan uji validitas yang memakai *software* SPSS 26.0.0 setelah dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas, hasil uji data menunjukkan data valid dan reliabel. Hasil dari penelitian kali ini bahwa gap negatif tertinggi terjadi pada atribut *Reliability* dimana *Customer Services* dalam hal menerangkan produk tabungan simpedes kurang mudah dipahami dikarenakan terlalu banyaknya produk selain tabungan simpedes yang ditawarkan dan dijelaskan kepada. Saran yang dapat ditawarkan oleh penulis yaitu sebaiknya *Customer Services* lebih fokus ke produk yang akan diambil nasabah setelah itu baru ditambahkan penjelasan terkait produk lain yang ditawarkan. Pada penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan beserta dimensinya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Tabungan Simpedes BRI Unit Menanggal Surabaya.

Keywords : Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, Tingkat kepuasan

ABSTRAK

This study aims to determine the level of customer satisfaction Simpedes Savings at BRI Bank Menanggal Surabaya. In this case the level of satisfaction is measured using service quality dimensions including Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance. The method used in this study is to use the Service Quality (Servqual) method, where the satisfaction level calculation is obtained from the difference between the level of expectation and the level of perception or perceived by customers of the Simpedes BRI Savings Unit in Menanggal Surabaya Surabaya. The test tool used was the reliability test and validity test using SPSS 26.0.0 software after the reliability and valdity tests were performed, the results of the data test showed valid and reliable data. The results of this study that the highest negative gap occurs in the Reliability attribute where Customer Services in terms of simpedes savings products is not easy to understand because there are too many products other than simpedes savings offered and explained to. The suggestion that can be offered by the writer is that Customer Services should focus more on the product the customer will take after that, and then add an explanation related to other products offered. In this study it was concluded that the quality of service and its dimensions affect the customer satisfaction of the Simpedes BRI Tabungan Menanggal Surabaya Savings Unit.

Keywords: Service Quality, Service Quality, Level of satisfaction