

## **ABSTRAK**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO, BAURAN PROMOSI DAN TINGKAT PERSAINGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Survey pada Nasabah Pengguna BRIMO  
BRI Kantor Cabang Tasikmalaya)**

**Oleh:**

**Andris Alfanur Rosid  
208334044**

**Pembimbing 1 : H. Deden Mulyana  
Pembimbing 2 : Ade Komaludin**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: kualitas layanan BRIMO, bauran promosi dan tingkat persaingan terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Tasikmalaya baik secara parsial maupun bersama-sama. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Kantor Cabanag Tasikmalaya yang berjumlah 6.247 nasabah. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 375 nasabah. dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Alat bantu analisis menggunakan *Software Statistical Program for Sosial Science (SPSS V.20)*. Kualitas layanan BRIMO termasuk kategori sangat baik, bauran promosi termasuk kategori sangat baik, tingkat persaingan termasuk kategori baik dan kepuasan nasabah termasuk kategori sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan BRIMO, bauran promosi dan tingkat persaingan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kata Kunci : kualitas layanan BRIMO, bauran promosi, tingkat persaingan, dan kepuasan