

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN USING THE BRI MOBILE APPLICATION (BRImo) AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk SUB-BRANCH OFFICE SINDANGHERANG CIAMIS UNIT

By:

Rayu Rahayu

NIM. 203404090

Guidance:

Guidance I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Guidance II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

This study aims to determine the analysis of customer satisfaction in using the BRI Mobile application (BRImo) at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Sindangherang Unit Sub-Branch Office, the method used is descriptive qualitative. The population in this study are customers who use the BRImo application at PT Bank Rakyat Indonesia Sindangherang Unit Sub-Branch Office. Data collection in the study was carried out using in-depth interview techniques, participant observers and distributing questionnaires using a purposive sampling technique for 30 respondents. The final result of the customer satisfaction analysis is in the satisfied category, meaning that the customer gives a good and positive response to what is in the questionnaire statement when using the BRImo application. The obstacles that occur are that some customers do not often use the BRImo application so that the application is easily blocked and some customers do not use cellphones that support creating accounts on the BRImo application. This can be overcome by means of customers who experience these obstacles can go to customer service to reactivate a blocked BRImo account and create a BRImo account using the New Delivery System by customer service for customers who have mobile phones that do not support account creation in the BRImo application.

Keywords: Bank, Customer Satisfaction, BRImo Internet Banking.

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BRI *MOBILE* (BRImo) DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT SINDANGHERANG CIAMIS

Oleh:

Rayu Rahayu
NIM. 203404090

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Pembimbing II : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang, metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, *participant observer* dan membagikan kuesioner menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 30 responden. Hasil akhir analisis kepuasan nasabah adalah dalam kategori puas artinya nasabah memberikan respon yang baik dan positif terhadap apa yang ada di dalam pernyataan kuesioner dalam penggunaan aplikasi BRImo tersebut. Hambatan yang terjadi adalah beberapa nasabah tidak sering menggunakan aplikasi BRImo sehingga aplikasi tersebut mudah terblokir dan beberapa nasabah tidak menggunakan handphone yang *support* akan pembuatan akun di aplikasi BRImo. Hal tersebut dapat di atasi dengan cara nasabah yang mengalami hambatan tersebut dapat mendatangi *customer service* untuk mengaktifkan kembali akun BRImo yang terblokir dan membuat akun BRImo menggunakan *New Delivery System* oleh *customer service* bagi nasabah yang memiliki *handphone* tidak *support* dalam pembuatan akun di aplikasi BRImo.

Kata kunci: Bank, Kepuasan Nasabah dan *Internet Banking* BRImo.