

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL IN THE USE OF THE BRIMO APPLICATION AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK GUNUNG PERENG TASIKMALAYA UNIT

By:

Muhammad Haiqal

NPM.223404110

Guide I : Andri Helmi Munawar
Guide II : Dede Arif Rahmani

This study aims to analyze the level of customer satisfaction in using the BRImo application at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Gunung Pereng Tasikmalaya Unit. The research method used is descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to BRImo application users. Customer satisfaction analysis is measured based on five indicators, namely product quality, service quality, emotional factors, price factors, and cost factors. The results show that, in general, customers are satisfied with the use of the BRImo application, especially in terms of transaction convenience, time efficiency, and the completeness of the features provided. However, several issues were still found, such as application access disruptions and limited understanding of certain features among some customers. Therefore, the bank is expected to continuously improve service quality and provide user education to further enhance customer satisfaction.

Keywords: customer satisfaction, BRImo, service quality.

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI BRIMO DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT GUNUNG PERENG TASIKMALAYA

Oleh:

Muhammad Haiqal

NPM.223404110

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar
Pembimbing II : Dede Arif Rahmani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Gunung Pereng Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pengguna BRImo. Analisis kepuasan nasabah diukur berdasarkan lima indikator, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, faktor harga, dan faktor biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas terhadap penggunaan aplikasi BRImo, terutama dari segi kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kelengkapan fitur yang disediakan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan akses aplikasi dan keterbatasan pemahaman fitur pada sebagian nasabah. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan melakukan edukasi penggunaan aplikasi agar kepuasan nasabah dapat meningkat secara optimal.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, BRImo, kualitas pelayanan.