

ABSTRACT

THE EFFECT OF BRITAMA SAVING PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

**(Study of D-3 Banking and Finance Students, Class of 2023-2025, Siliwangi
University, Tasikmalaya City)**

By:

Ihsan Pratama Kurniawan

NPM. 233404026

Guide I : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Guide II : Deny Hidayat, S.E., M.M.

This study aims to determine and analyze the effect of product quality on customer satisfaction in BritAma savings at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The research method used is a quantitative approach. The population in this study consists of 105 students of the D-3 Banking and Finance Program, cohort 2023–2025, at Universitas Siliwangi, Tasikmalaya City, using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression. The results of this study indicate that the product quality of BritAma savings has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient value of 0.363 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Therefore, it can be concluded that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. It is recommended that BRI continue to improve data security systems in BritAma services and enhance strategies to encourage customer interest in other banking products through more effective cross-selling programs. In addition, improvements in system reliability, data security, feature completeness, ease of use, and transaction stability are also necessary to enhance overall customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Customer Satisfaction, BritAma Savings*

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN BRITAMA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
Tbk.
(Studi pada Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023-2025
Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya)**

Oleh

Ihsan Pratama Kurniawan

NPM. 233404026

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

Pembimbing II : Deny Hidayat, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada tabungan BritAma di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Metode yang di gunakan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa D-3 Perbankan dan Keuangan Angkatan 2023–2025 Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya sebanyak 105 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tabungan BritAma memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,363 dan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Implikasi bagi untuk terus meningkatkan sistem keamanan data pada layanan BritAma serta melakukan meningkatkan strategi untuk mendorong minat nasabah terhadap produk-produk lainnya, seperti melalui program *cross-selling* yang lebih efektif, seperti keandalan sistem, keamanan data, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, serta stabilitas transaksi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Tabungan BritAma