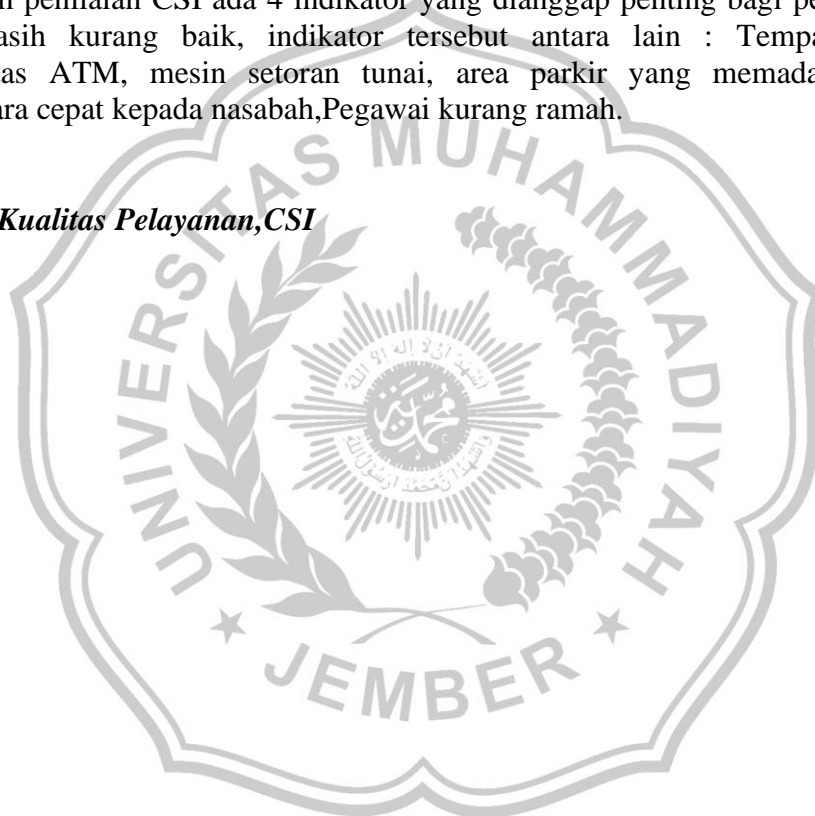


## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI Umbulsari Jember. Metode analisis data yang digunakan Analisis Deskriptif Kuantitatif , CSI (*Costumer Satisfaction Index*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini Nasabah Bank BRI Umbulsari Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *puposive sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data meliputi kuisisioner dan dokumentasi. Sedangkan didatanya menggunakan tungkat kinerja serta harapan / kepentingan . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan nasabah Bank BRI Umbulsari Jember dapat dikatakan puas, hal ini terlihat dari hasil pegukuran CSI sebesar 75,20%. Dalam penilaian CSI ada 4 indikator yang dianggap penting bagi pelanggan namun kinerjanya masih kurang baik, indikator tersebut antara lain : Tempat duduk yang nyaman,Fasilitas ATM, mesin setoran tunai, area parkir yang memadai, Memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah,Pegawai kurang ramah.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan,CSI*



## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to measure the level of customer satisfaction with the quality of service at Bank BRI Umbulsari Jember. The data analysis method used is Quantitative Descriptive Analysis, CSI (Customer Satisfaction Index). The population used in this research is customers of Bank BRI Umbulsari Jember. The sampling method used was purposive sampling using the Slovin formula for 100 respondents. Data collection techniques include questionnaires and documentation. Meanwhile, the data is recorded using performance levels and expectations/interests. The results of this research show that the majority of respondents who are customers of Bank BRI Umbulsari Jember can be said to be satisfied, this can be seen from the CSI measurement results of 75.20%. In the CSI assessment, there are 4 indicators that are considered important for customers but their performance is still not good. These indicators include: Comfortable seating, ATM facilities, cash deposit machines, adequate parking area, Providing fast service to customers, Unfriendly employees.*

**Keywords : Service Quality, CSI**

