

ABSTRAK

Bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pontianak Gajah Mada merupakan salah satu bank BUMN yang kegiatan utamanya sama seperti bank-bank lain, yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pemberian kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Tabungan BritAma Umum adalah produk tabungan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah (IDR) yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi ketentuan.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah; Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Yang Diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pontianak Gajah Mada Kepada Nasabah Produk Tabungan Britama Umum. Penelitian ini menggunakan metode *survey*, yaitu: menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan BritAma Umum Bank BRI Cabang Gajah Mada Pontianak yaitu 9.074 orang dan dipilih sebanyak 100 orang sebagai sampel. Variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) yang diukur dengan menggunakan skala likert dan untuk mengetahui hasil dari penelitian peneliti menggunakan uji servqual. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan menjelaskan bahwa tingkat harapan dan persepsi memperlihatkan bahwa responden merasa tidak puas, ketidakpuasan ini terlihat dari nilai rata-rata keseluruhan peringkat harapan (\bar{Y}) sebesar 4,38 dan peringkat persepsi (\bar{X}) rata-rata keseluruahn sebesar 4,24. Artinya harapan lebih tinggi dibandingkan tingkat persepsi, sehingga nasabah tabungan BritAma merasa pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Gajah Mada Pontianak tidak baik. Untuk tiap dimensi hanya dimensi *reliability* nasabah yang merasa pelayanannya baik karena nilai gapnya positif yaitu sebesar 0,22, sedangkan lainnya nasabah merasa pelayanannya tidak baik karena nilai gap memiliki nilai negatif yaitu *responsiveness* sebesar -0,13, *assurance* sebesar -0,08, *emphaty* sebesar -0,50 dan *tangible* sebesar -0,28.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, tabungan BritAma Bank BRI