

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS PADA BANK BRI

Desi Tika Lestari¹, Crisyta Damai Yanti Siburian², Ewisra Ndraha³

desitikalestarirealme@gmail.com¹, crisydamaiyantisiburian171220@gmail.com²,

ewisra00@gmail.com³

Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan yang diterima oleh nasabah dan tingkat kepuasan mereka, serta menilai dampak kepuasan nasabah terhadap loyalitas mereka terhadap Bank BRI. Desain penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami pemahaman mahasiswa terhadap produk perbankan syariah melalui konteks dan pengalaman mereka. Subyek penelitian yang berpartisipasi dipilih secara purposive, melibatkan beberapa nasabah bank rakyat Indonesia. Kesimpulannya, meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas memerlukan pendekatan yang holistik. Faktor-faktor seperti pelayanan teller, kecepatan layanan transaksi, respons customer service, ketersediaan mesin ATM, kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, dan kejelasan informasi produk dan layanan, semuanya saling terkait dan dapat menjadi pilar strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Nasabah, Loyalitas*

PENDAHULUAN

Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diterima dari perusahaan. Respons terhadap pelayanan ini kemudian memengaruhi pandangan nasabah terhadap produk dan perusahaan. Jika nasabah puas, mereka cenderung loyal terhadap produk yang sesuai dengan keinginan mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengakibatkan nasabah tidak memilih produk dan bahkan memberikan pandangan negatif kepada orang lain (ALFIANTO, 2020).

Dalam penelitian oleh Putri Apriyanti (2017) mengenai "Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening," ditemukan bahwa kualitas layanan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, citra perusahaan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Studi oleh Rini Dwiyani Hadiwidjaja (2017) tentang "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Baitul Maal wat Tamwil" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dianggap baik dan tinggi, meskipun tingkat loyalitas nasabah dinilai sedang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dianggap esensial untuk meningkatkan loyalitas nasabah (Patel & Goyena, 2019).

Pravika, Laurensia Nindy (2017) dalam "Analisis Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di BRI Syariah KCP PATI" menemukan bahwa indikator loyalitas nasabah tergolong sangat baik, dengan nasabah sering menabung dan merekomendasikan bank kepada orang lain. Strategi bank untuk membangun loyalitas melibatkan interaksi yang baik, pengembangan program loyalitas, dan personalisasi pemasaran (Larasati & Ayuni, 2019).

Penelitian oleh Nazarudin Aziz (2019) tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Rochmah & Ernawati, 2022).

Dengan demikian, pelayanan berkualitas berkontribusi positif pada kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas. Pemahaman ini menjadi

landasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah yang optimal.

Berdasarkan penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh sebelumnya seperti di atas menyatakan bahwa kualitas layanan atau kepuasan menjadi faktor utama untuk menjadikan loyalitas pelanggan atau nasabah dalam sebuah perbankan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti Analisis Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Pada Bank Bri. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan yang diterima oleh nasabah dan tingkat kepuasan mereka, serta menilai dampak kepuasan nasabah terhadap loyalitas mereka terhadap Bank BRI.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami kepuasan dan kelayakan nasabah pada Bank BRI. Data penelitian dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada nasabah bank BRI dan data skunder diperoleh dari artikel, jurnal, dan informasi terkait tentang penelitian. Subyek penelitian yang berpartisipasi dipilih secara purposive, melibatkan beberapa nasabah bank rakyat indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Indikator dan Pertanyaan Indikator

1. Kepuasan Nasabah:

- a. Pelayanan Teller.
- b. Pelayanan Customer Service.
- c. Kecepatan Layanan Transaksi.
- d. Ketersediaan Mesin ATM.
- e. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.
- f. Kejelasan Informasi Produk dan Layanan g. Resolusi Masalah Pelanggan.

2. Loyalitas Nasabah:

- a. Niat untuk Menyimpan Uang lebih Lama di Bank BRI.
- b. Niat untuk Menggunakan Produk dan Layanan Tambahan Bank BRI.
- c. Rekomendasi Bank BRI kepada Teman dan Keluarga.
- d. Tingkat Retensi Nasabah.

Pertanyaan

1. Kepuasan Nasabah

- a. Seberapa puas Anda dengan pelayanan teller saat melakukan transaksi di kantor cabang Bank BRI?
- b. Bagaimana penilaian Anda terhadap respons customer service Bank BRI dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan Anda?
- c. Sejauh mana Anda merasa bahwa layanan transaksi di Bank BRI dilakukan dengan cepat dan efisien?
- d. Bagaimana pendapat Anda mengenai ketersediaan mesin ATM Bank BRI di lokasi Anda?
- e. Seberapa mudah bagi Anda untuk menggunakan aplikasi mobile banking Bank BRI?
- f. Sejauh mana informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI terasa jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
- g. Bagaimana pendapat Anda terhadap kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Anda?

2. Loyalitas Nasabah

- a. Sejauh mana Anda berniat untuk menyimpan uang lebih lama di Bank BRI?
- b. Apakah Anda tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI?
- c. Apakah Anda akan merekomendasikan Bank BRI kepada teman atau anggota keluarga Anda?
- d. Sejauh mana Anda cenderung untuk tetap menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang lebih lama?

Hasil Wawancara

1. Bapak Suparman

Pak Suparman sangat puas dengan pelayanan teller di Bank BRI, yang selalu ramah, cepat, dan membantu setiap kali pak suparman melakukan transaksi di kantor cabang. Respons customer service Bank BRI juga luar biasa, mereka sigap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pak suparman, memberikan pak suparman rasa dihargai sebagai nasabah. Layanan transaksi dilakukan dengan sangat cepat dan efisien, bahkan pada transaksi yang kompleks sekalipun. Ketersediaan mesin ATM Bank BRI di lokasi pak suparman sangat baik, jarang mengalami kesulitan, dan mesin selalu berfungsi dengan baik. Aplikasi mobile banking Bank BRI sangat mudah digunakan dengan antarmuka yang intuitif. Informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI terasa jelas dan mudah dipahami, selalu mendapatkan penjelasan yang detail. Kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pak suparman sangat baik, mereka selalu mencari solusi dengan cepat. Pak suparman memiliki niat yang tinggi untuk menyimpan uang lebih lama di Bank BRI karena kepercayaan terhadap pelayanan dan keandalan bank. Pak suparman juga tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI, dan dengan senang hati akan merekomendasikan bank ini kepada teman atau anggota keluarga. Pak suparman cenderung untuk tetap menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang lebih lama karena pengalaman positif pak suparman sebagai nasabah setia.

2. Pak Rizal

Pak Rizal, sebagai nasabah setia Bank BRI yang juga memiliki kerjasama dengan bank lain, pak rizal merasa cukup puas dengan pelayanan teller di kantor cabang Bank BRI. Meskipun terkadang ada keterlambatan, namun secara keseluruhan, pelayanan mereka memadai. Respons customer service Bank BRI cukup baik, meskipun pak rizal berharap agar responsnya bisa lebih cepat. Layanan transaksi di Bank BRI terbilang cepat dan efisien, meskipun terdapat beberapa keterlambatan yang perlu diperbaiki. Ketersediaan mesin ATM di lokasi pak rizal masih memadai, meskipun beberapa lokasi perlu ditingkatkan. Aplikasi mobile banking Bank BRI mudah digunakan, memungkinkan pak rizal untuk melakukan transaksi dengan nyaman. Informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI terasa jelas dan mudah dipahami. Meskipun kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pak rizal baik, terkadang memerlukan sedikit waktu. Meskipun pak rizal memiliki kerjasama dengan bank lain, pak rizal masih berniat untuk menyimpan uang lebih lama di Bank BRI karena kepercayaan terhadap layanan mereka. Pak rizal juga tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI, dan pak rizal akan merekomendasikan bank ini kepada teman atau anggota keluarga. Pak rizal cenderung untuk tetap menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang lebih lama, dengan harapan adanya perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan untuk meningkatkan kecepatan respons dan mengurangi keterlambatan.

3. Pak Maulana

Pak Maulana, sebagai seorang nasabah Bank BRI yang memiliki kerja sama dengan bank lain, pak maulana merasa kurang puas dengan pelayanan teller di kantor cabang

Bank BRI saat melakukan transaksi. Prosesnya terkadang terasa lambat dan kurang efisien. Respons customer service Bank BRI juga kurang memuaskan, terutama dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan yang pak maulana sampaikan, yang seringkali memakan waktu yang cukup lama. Layanan transaksi di Bank BRI cenderung lambat dan kurang efisien, terutama dalam proses pengajuan pinjaman yang memakan waktu sangat lama. Meskipun ketersediaan mesin ATM di lokasi pak maulana masih memadai, fokus utama pak maulana lebih tertuju pada ketidakpuasan terhadap proses layanan. Penggunaan aplikasi mobile banking Bank BRI agak sulit bagi pak maulana, seringkali pak maulana mengalami kendala teknis dan kesulitan bertransaksi. Informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI terkadang kurang jelas dan sulit dipahami, terutama dalam hal prosedur pengajuan pinjaman yang tidak selalu dijelaskan dengan baik. Kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pak maulana terasa kurang efektif, dengan proses penyelesaian yang memakan waktu cukup lama dan tidak sesuai harapan. Saat ini, pak maulana kurang tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI dan tidak yakin sejauh mana pak maulana akan menyimpan uang lebih lama di Bank BRI. Pak maulana juga tidak akan merekomendasikan Bank BRI kepada teman atau anggota keluarga pak maulana, dan cenderung tidak akan tetap menjadi nasabah dalam jangka waktu yang lebih lama jika tidak ada perbaikan signifikan, terutama terkait proses pengajuan pinjaman yang menjadi sumber ketidakpuasan pak maulana.

4. Ibu Anisa

Ibu Anisa merasa sangat puas dengan pelayanan teller di kantor cabang Bank BRI ketika melakukan transaksi, terutama karena suaminya bekerja di BRI, yang membuat proses transaksi menjadi lebih lancar. Respons customer service Bank BRI selalu memuaskan dan sangat cepat tanggap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan Ibu Anisa, menciptakan pengalaman nasabah yang positif. Layanan transaksi di Bank BRI dianggap sangat cepat dan efisien, memberikan kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari. Ibu Anisa juga menyatakan bahwa ketersediaan mesin ATM Bank BRI di lokasinya baik, tidak mengalami kesulitan dalam melakukan penarikan atau transaksi lainnya. Penggunaan aplikasi mobile banking Bank BRI dirasakannya sangat mudah dengan antarmuka yang intuitif. Informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI selalu terasa jelas dan mudah dipahami, dengan penjelasan yang memadai. Kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan Ibu Anisa juga dinilai sangat baik. Ibu Anisa memiliki niat yang tinggi untuk menyimpan uang lebih lama di Bank BRI, terutama karena kepuasannya terhadap pelayanan dan keamanan yang tidak diragukan lagi. Selain itu, Ibu Anisa tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI dan dengan senang hati akan merekomendasikan bank ini kepada teman atau anggota keluarganya. Ibu Anisa cenderung untuk tetap menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang lebih lama, karena keamanan, kecepatan, dan kualitas layanan yang telah dinikmatinya selama ini.

5. Ibu Teti

Ibu Teti, sebagai nasabah setia Bank BRI yang telah lama menggunakan layanan perbankan, saya merasa sangat puas dengan pelayanan teller di kantor cabang Bank BRI. Mereka selalu memberikan layanan yang ramah, cepat, dan membantu dengan baik setiap kali saya melakukan transaksi. Respons customer service Bank BRI juga patut diacungi jempol, mereka selalu tanggap dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan saya, memberikan solusi yang cepat dan efektif. Layanan transaksi di Bank BRI dilakukan dengan sangat cepat dan efisien, memudahkan saya dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Ketersediaan mesin ATM Bank BRI di lokasi saya sangat baik, sehingga saya jarang mengalami kesulitan dalam menemukan mesin ATM. Penggunaan aplikasi mobile banking Bank BRI juga sangat mudah bagi saya, dengan antarmuka yang

intuitif. Informasi mengenai produk dan layanan Bank BRI terasa jelas dan mudah dipahami, memberikan saya pemahaman yang baik. Selain itu, saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan Bank BRI dalam menyelesaikan masalah atau keluhan saya, mengingat responsifitas dan efektivitas yang mereka tunjukkan. Saya memiliki niat yang tinggi untuk menyimpan uang lebih lama di Bank BRI, terutama karena hubungan yang sudah lama terjalin dan kepercayaan yang semakin memperkuat. Saya juga tertarik untuk menggunakan produk atau layanan tambahan yang ditawarkan oleh Bank BRI. Dengan senang hati, saya akan merekomendasikan Bank BRI kepada teman atau anggota keluarga saya, mengingat kepuasan yang telah saya rasakan sebagai nasabah setia. Saya cenderung untuk tetap menjadi nasabah Bank BRI dalam jangka waktu yang lebih lama, karena konsistensi pelayanan yang memuaskan dan kepercayaan yang telah terbangun dengan baik, termasuk kelangsungan penggunaan deposito saya di bank ini.

Pembahasan

1. Temuan dari Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI Unit Wonosari 1, ditemukan sejumlah temuan yang memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Pertama, Pak Suparman, sebagai nasabah yang memberikan testimoni positif, menyoroti kepuasannya terhadap pelayanan teller, kecepatan layanan transaksi, dan responsifnya customer service. Temuannya menunjukkan bahwa aspek-aspek ini memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan dan niat untuk tetap menjadi nasabah.

Di sisi lain, Pak Rizal, yang memberikan penilaian tinggi terhadap pelayanan teller, mengungkapkan ketidakpuasannya terkait keterlambatan yang terkadang dialaminya. Hal ini mencerminkan bahwa aspek kecepatan layanan masih menjadi perhatian penting yang perlu diperbaiki. Temuannya juga memberikan wawasan bahwa kecepatan dan keterlambatan dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Pak Maulana, sebagai nasabah dengan pengalaman menggunakan layanan bank lain, mengemukakan ketidakpuasannya terhadap kecepatan layanan, respons customer service, dan keterbatasan penggunaan aplikasi mobile banking. Temuannya menyoroti pentingnya kesesuaian antara harapan nasabah dan kenyataan pelayanan yang diberikan, serta peran teknologi dalam memberikan pengalaman yang memuaskan.

Ibu Anisa dan Ibu Teti, yang sama-sama menyatakan kepuasan tinggi, memberikan penekanan pada kejelasan informasi, kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor ini menjadi kunci dalam membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah.

2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Secara umum, temuan ini dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Nagri, Jendrawan Bhakti, dan lainnya. Perbandingan ini mengungkap perbedaan signifikan dan memberikan dimensi tambahan pada pemahaman kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Wonosari 1.

Penelitian ini lebih fokus dan spesifik terhadap unit tertentu, memungkinkan identifikasi prioritas peningkatan layanan berdasarkan evaluasi nasabah. Bedanya, penelitian sebelumnya lebih umum dan tidak memilah unit atau cabang secara khusus.

Sementara penelitian sebelumnya mencakup aspek kepuasan nasabah secara umum, penelitian ini memberikan gambaran lebih mendalam dan spesifik terhadap variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti pelayanan teller, kecepatan layanan, dan penggunaan teknologi perbankan.

3. Analisis Variabel Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Dari data wawancara, dapat ditarik analisis terhadap variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Pelayanan teller, kecepatan layanan

transaksi, respons customer service, ketersediaan mesin ATM, dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, semua menyumbang pada tingkat kepuasan nasabah. Kejelasan informasi produk dan layanan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif nasabah.

Variabel-variabel tersebut, ketika dihubungkan dengan loyalitas nasabah, menunjukkan bahwa nasabah yang puas memiliki niat untuk tetap menjadi nasabah, menggunakan produk atau layanan tambahan, merekomendasikan bank kepada orang lain, dan mempertimbangkan retensi jangka panjang.

Namun, perlu dicatat bahwa variabilitas temuan dari nasabah seperti Pak Rizal dan Pak Maulana mencerminkan bahwa kepuasan nasabah tidak selalu seragam. Faktor-faktor seperti keterlambatan dan kendala teknis dalam penggunaan aplikasi mobile banking dapat mengurangi kepuasan dan mempengaruhi niat untuk tetap menjadi nasabah.

4. Rekomendasi Strategis

Berdasarkan temuan, beberapa rekomendasi strategis dapat diajukan. Pertama, perbaikan lebih lanjut pada kecepatan layanan dan respons customer service dapat menjadi fokus utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kedua, pengembangan atau penyempurnaan aplikasi mobile banking dapat membantu meningkatkan kemudahan penggunaan dan meminimalisir kendala teknis yang dapat menghambat kepuasan nasabah.

Ketiga, upaya peningkatan komunikasi mengenai informasi produk dan layanan dapat meningkatkan kejelasan dan pemahaman nasabah, mendukung kepuasan, dan akhirnya meningkatkan loyalitas.

Keempat, menjaga dan meningkatkan ketersediaan mesin ATM di berbagai lokasi juga penting untuk memastikan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.

Terakhir, mendengarkan secara aktif terhadap umpan balik nasabah dan terus memonitor perubahan harapan dan kebutuhan nasabah dapat membantu bank dalam menyesuaikan strategi pelayanan mereka.

5. Kesimpulan Umum

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang menitikberatkan pada analisis kepuasan nasabah dan loyalitas di Bank BRI Unit Wonosari 1, temuan dari wawancara dan perbandingan dengan penelitian terdahulu memberikan pemahaman mendalam.

Kesimpulannya, meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas memerlukan pendekatan yang holistik. Faktor-faktor seperti pelayanan teller, kecepatan layanan transaksi, respons customer service, ketersediaan mesin ATM, kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, dan kejelasan informasi produk dan layanan, semuanya saling terkait dan dapat menjadi pilar strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan.

Dengan implementasi rekomendasi strategis yang disarankan, Bank BRI Unit Wonosari 1 dapat mengoptimalkan kepuasan nasabahnya, memperkuat loyalitas, dan menjaga citra positif di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Implementasi rekomendasi ini diharapkan akan membawa dampak positif dalam jangka panjang terhadap citra dan kinerja bisnis Bank BRI secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Ditemukan beragam tingkat kepuasan nasabah yang tercermin melalui wawancara dengan sejumlah responden. Pak Suparman, Pak Rizal, Pak Maulana, Ibu Anisa, dan Ibu Teti memberikan gambaran yang beragam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan perbankan. Variabilitas kepuasan ini disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas pelayanan teller, kecepatan layanan transaksi, respons

customer service, ketersediaan mesin ATM, penggunaan aplikasi mobile banking, dan kejelasan informasi produk dan layanan.

Terdapat temuan signifikan yang menunjukkan bahwa pelayanan teller, kecepatan layanan transaksi, dan respons customer service merupakan faktor utama yang memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah. Penggunaan teknologi, khususnya melalui aplikasi mobile banking, juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan beberapa nasabah. Kejelasan informasi produk dan layanan juga memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap bank.

Meskipun demikian, penelitian juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang perlu diatasi. Beberapa nasabah, seperti Pak Rizal dan Pak Maulana, mengalami keterlambatan dalam layanan, baik itu transaksi atau respons dari pihak bank. Kendala teknis dalam penggunaan aplikasi mobile banking juga menjadi hambatan bagi sebagian nasabah.

Di sisi lain, terdapat potensi loyalitas nasabah yang dapat diperkuat. Nasabah yang memberikan testimoni positif, seperti Ibu Anisa dan Ibu Teti, menunjukkan potensi loyalitas yang tinggi. Ini tercermin dalam niat mereka untuk tetap menjadi nasabah, menggunakan produk tambahan, merekomendasikan bank, dan berkomitmen untuk menyimpan uang lebih lama.

Rekomendasi strategis dapat difokuskan pada peningkatan kecepatan layanan, respons customer service, dan penanganan kendala teknis dalam aplikasi mobile banking. Komunikasi yang lebih efektif dan jelas mengenai produk dan layanan dapat ditingkatkan melalui berbagai saluran, termasuk kampanye informasi dan pelatihan karyawan.

Dengan implementasi rekomendasi tersebut, Bank BRI Unit Wonosari 1 dapat meningkatkan citra positifnya dan memperkuat loyalitas nasabah dalam jangka panjang. Hal ini penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

REFERENSI

- ALFIANTO, D. (2020). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan: Bank Bri Dan Bank Pesaing Utama. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/193836>
- Larasati, A., & Ayuni, R. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Unit Klojen Malang) I . PENDAHULUAN Industri perbankan memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi . Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menilai industr. Jurnal.
- Nagri, J. B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bri Unit Wonosari 1 Klaten. 1-66.
- Patel, & Goyena, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 15, Issue 2).
- Priyadi, M. P., & Suwitho, S. (2018). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Jasa Perbankan Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Di Jawa Timur. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 10(2), 222-245. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2006.v10.i2.321>
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati. *Jurnal STIE Semarang*, 14(3), 27-34.
- Sesaria, M. (2020). Pengaruh Fitur Layanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 1(2004), 6-25.