

ABSTRAK

Kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penyebab pada tingkat kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan metode *fuzzy servqual* dan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas dan perlu dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BRI Bangkalan yaitu kepuasan nasabah Bank BRI Bangkalan terhadap petugas yang memiliki rasa sensitif (peka) pada kebutuhan para nasabah yang memiliki nilai gap yaitu sebesar -0,78. Sedangkan dimensi yang menjadi prioritas dan perlu dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BRI Bangkalan yaitu dimensi bukti fisik atau *tangible* yang memiliki nilai gap yaitu sebesar -0,260.

Kata Kunci: *Fuzzy Servqual*, Kepuasan, Pelayanan.

ABSTRACT

Lack of service quality is one of the factors causing the level of customer satisfaction. The purpose of this study is to determine what attributes are the priority of improvement in improving the quality of service that affects customer satisfaction at Bank BRI Bangkalan. Measurement of service quality is done by fuzzy servqual method and using five dimensions of service quality, namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), response (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The results showed that the priority attributes and improvements need to be made in improving the quality of service at Bangkalan BRI Bank that is the customer satisfaction of Bank Bangkalan BRI for officers who have a sense of sensitivity (sensitivity) to the needs of customers who have a gap value of -0.78. Whereas the dimension that becomes priority and needs to be improved in improving the quality of service at Bangkalan BRI Bank is the dimension of physical evidence or tangible which has a gap value of -0.260.

Keywords: Fuzzy Servqual, Satisfaction, Service.