

## ***ABSTRAKSI***

Tesis ini membahas sejauh mana tingkat kepuasan nasabah BRI Cabang Blora terhadap kinerja BRI Cabang Blora ditinjau dari kesenjangan jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Pada penelitian ini dikembangkan dimensi variabel kualitas layanan yang sesuai dengan keadaan BRI Cabang Blora, diantaranya adalah Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Fasilitas Fisik.

Populasi penelitian ini adalah nasabah BRI yang berkunjung di BRI Cabang Blora. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, adapun jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun alat uji untuk penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap semua indikator pengukur kepentingan dan kinerja semua dimensi dan hasilnya semua berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi  $<0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid. Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai cronbach alpha untuk semua indikator harapan dan kinerja pada semua dimensi adalah  $>0,6$  sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliabel.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa metode IPA yang digunakan dapat memberi kerangka kerja didalam memahami kepuasan nasabah sebagai fungsi dari expectation (*Importance* atau tingkat kepentingan) terkait dengan