

ABSTRAKSI

Muhammad Rezky Gultom, Nomor Pokok Mahasiswa 152140035, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu E-Money BRI Brizzi” (Study pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta) 2018. Dosen pembimbing I Dr. Susanta, S.Sos, M.Si. dan dosen pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Pengguna Kartu E-Money BRI Brizzi pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta. Jenis penelitian exploratory atau eksplorasi dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple random sampling* dengan ukuran sampel 98 nasabah melalui penyebaran di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.

Hasil dari analisis faktor menunjukkan bahwa dari 15 faktor yang dipecah menjadi 44 item dan terekstraksi menjadi 6 faktor baru, dan diberi nama baru (1) Faktor *Responsiveness* terdapat pada item keluhan nasabah pengguna Kartu E-Money Bri Brizzi direspon baik oleh Karyawan dengan nilai loading faktor tertinggi sebesar 0.970. (2) Faktor bukti langsung dengan loading faktor tertinggi sebesar 0.635 terdapat pada item Peralatan Kartu E-Money Bri Brizzi sudah Canggih dan Modern. (3) Faktor harga dengan nilai muatan loading factor tertinggi sebesar 0.873 terdapat pada item Harga yang dikenakan produk E- money Brizzi sesuai dengan kualitas yang didapatkan. (4) Faktor kualitas produk dengan nilai loading factor tertinggi sebesar 0.811 terdapat pada item Kartu E-Money Bri Brizzi memiliki kehandalan sebagai pembayaran. (5) Faktor pribadi dengan nilai loading factor tertinggi sebesar 0.834 terdapat pada item Saya menggunakan Emoney Birzzi Karena kemauan pribadi. (6) Faktor loading factor tertinggi sebesar 0.888 terdapat pada item Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta memiliki Kecermatan dalam melayani.

Saran yang dapat diberikan yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta harus memperhatikan beberapa hal seperti kecermatan karyawan dalam melayani nasabah, selalu terbuka dalam memberikan Informasi dan selalu menerima saran dan keluhan dari Nasabah pengguna Kartu E-Money Bri Brizzi. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengevaluasi kinerja dari karyawan karena berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif nasabah menyatakan ragu – ragu terhadap ketiga pernyataan tersebut. Untuk penelitian berikutnya, sebaiknya mencari lagi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dengan variabel yang lebih banyak, populasi yang lebih luas dan ukuran sampel yang lebih besar lagi sehingga dapat memperbarui konsep-konsep yang sudah lama.

Kata kunci: Analisis Faktor, Tingkat Kepuasan Nasabah , Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Cikditiro Yogyakarta.