

## ABSTRAK

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Riau Marthadinata Bandung bergerak dalam jasa keuangan yang tentunya harus mampu untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Dalam persaingan yang semakin ketat Bank Rakyat Indonesia tidak dapat hanya mengandalkan pengembangan produk jasa semata, melainkan dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan para pengguna jasa atau nasabah melalui peningkatan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan.

Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai *Standard Operating Procedure* Bank Rakyat Indonesia Cabang Marthadinata Bandung ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) Bank BRI Cabang Marthadinata, untuk mengetahui kepuasan nasabah BRI Cabang Marthadinata dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan SOP (*Standard Operating Procedure*) terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Marthadinata.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden nasabah Bank BRI Cabang Marthadinata Bandung. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengetahui tingkat pengaruh *Standard Operating Procedure* terhadap kepuasan pelanggan (uji  $R^2$ ).

Besar Pengaruh *Standard Operating Procedure* mempengaruhi Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh sebesar 53,3%, sedangkan sisanya sebesar 46,7% (100%-53,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Saran dari penelitian ini adalah Bank BRI harus lebih meningkatkan dan memperhatikan pelayanan serta kepuasan nasabah dengan menjalankan *Standard Operating Procedure* perusahaan.

**Kata Kunci :** *Standard Operating Procedure*, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Bandung Riau Marthadinata engaged in financial services should certainly be able to win the competition increasingly competitive. In the increasingly fierce competition Bank Rakyat Indonesia can not simply rely on product development to the service itself, but is required to establish good relations with the users of services or customers through improved quality of products and services offered.*

*The research, entitled Analysis of Customer Satisfaction Regarding Standard Operating Procedure Bank Rakyat Indonesia Branch Marthadinata Bandung aims to find out how the implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) Bank BRI Branch Marthadinata, to determine customer satisfaction BRI branches Marthadinata and to determine how much influence the quality of service SOP (Standard operating Procedure) on customer satisfaction Marthadinata BRI branches.*

*This research is descriptive quantitative data were collected through questionnaires to 100 respondents Marthadinata customers of Bank BRI Branch Bandung. Analyses were performed using simple regression analysis to determine the level of influence standard Operating Procedure to customer satisfaction (R<sup>2</sup> test).*

*Effect of Standard Operating Procedure great influence customer satisfaction have the effect of 53.3%, while the remaining 46.7% (100% -53.3%) influenced by other factors.*

*Suggestions from this study are Bank BRI should be meningkatkan and attention to service and customer satisfaction with the company running the Standard Operating Procedure.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedure, Customer Satisfaction*