

## ABSTRAK

Penelitian tugas akhir ini membahas tentang analisis kualitas layanan bank BRI unit Margacinta, Bandung, berdasarkan model SYSTRA-SQ yang terdiri dari empat dimensi, yaitu *service system quality*, *behavioral service quality*, *machine service quality* dan *service transactional accuracy*. Kemudian, keempat dimensi tersebut diuji pengaruhnya terhadap *perceived service value* untuk mengetahui seberapa besar nilai manfaat yang dirasakan oleh nasabah dari pelayanan bank BRI unit Margacinta.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank BRI unit Margacinta belumlah sesuai harapan. Hal ini dapat ditunjukkan oleh nilai rata-rata layanan sebesar 4,93 untuk tingkat kepentingan dan 3,20 untuk tingkat performansi sehingga menimbulkan *gap* negatif sebesar -1,73. Nilai kesenjangan kualitas terbesar dimiliki oleh dimensi *behavioural service quality*, yaitu sebesar -1,85 sedangkan yang terendah adalah *service system quality* dimensi yaitu sebesar -1,64. Dari hasil pengujian pengaruh diketahui pula bahwa terdapat tiga dimensi yang berpengaruh terhadap *perceived service value* yaitu *behavioural service quality*, *machine service quality* dan *service transactional accuracy*. Dengan demikian, pihak bank BRI unit Margacinta perlu memperhatikan ketiga dimensi tersebut dalam penyampaian layanannya dengan tanpa mengabaikan dimensi *service system quality* karena dimensi terkahir dinilai belum optimal dalam memberikan manfaat kepada nasabah. Dari pengukuran dan pengujian pengaruh tersebut, maka dapat disusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan bank BRI unit Margacinta.

Kata kunci : SYSTRA-SQ, kualitas layanan bank BRI, *perceived service value*