

ABSTRAK

Pertumbuhan industri perbankan yang pesat dan perkembangan teknologi digital mendorong bank untuk meningkatkan kualitas layanan dalam rangka mempertahankan kepuasan nasabah. Bank BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas fasilitas dan layanan elektronik, khususnya di Kantor Cabang AH Nasution Bandung yang dipilih sebagai objek penelitian karena tingginya aktivitas nasabah dan keluhan yang muncul.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah. Fokus utama terletak pada kenyamanan fasilitas fisik dan performa layanan digital seperti kecepatan, kemudahan akses, dan keamanan dalam transaksi. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat apakah kedua variabel tersebut saling mendukung dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan eksplanatori. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang AH Nasution. Analisis dilakukan untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap masing-masing variabel dan hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan *e-service quality* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Nasabah memberikan perhatian pada kenyamanan fisik saat berada di cabang dan juga keandalan serta responsivitas layanan digital yang mereka gunakan.

Penelitian ini merekomendasikan agar Bank BRI terus melakukan evaluasi terhadap kondisi fisik cabang serta memperkuat layanan digital agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Peningkatan pada dua aspek tersebut akan memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Kata kunci: Fasilitas, *E-Service Quality*, Kepuasan Nasabah, Bank BRI,