

Untuk menjadi bank yang efisien dan efektif guna menghasilkan profit yang tinggi secara terus menerus BRI berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya dengan melakukan peningkatan kegiatan-kegiatan intern, antara lain dengan menggunakan teknologi perbankan lebih baik dan meningkatkan kualitas SDM. Usaha yang telah dilaksanakan pihak BRI dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah cukup beragam, antara lain dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, memberikan pendidikan pada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan system dan teknologi yang lebih baik, memperbaiki produk, jasa dan juga hubungan internal, karena karyawan yang tidak senang ataupun tidak bangga menjadi karyawan BRI pasti tidak bisa memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Untuk itu bila berbicara mengenai kualitas pelayanan kepada nasabah, harus juga memperhatikan kebutuhan intern karena disadari secara manusiawi seseorang dapat memberikan pelayanan yang baik dan hal ini akan meningkatkan profit BRI.

Namun demikian nasabah BRI secara keseluruhan belum merasa pelayanan BRI sudah baik, hal ini karena harapan nasabah merupakan hal yang sangat dinamis, mengikuti perkembangan masyarakat dan teknologi, Akibatnya harapan nasabah akan kualitas pelayanan akan mengalami perkembangan terus dan BRI sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam sektor perbankan, dituntut untuk mengadakan pengkajian terus menerus serta melakukan inovasi-inovasi agar senantiasa dapat memenuhi harapan-harapan nasabah. Perhatian perusahaan akan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah akan