

## ABSTRAK

Bank BRI Unit Magelang Utara sebagai Bank yang mempunyai Visi Bank untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah menjadi suatu bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan terhadap nasabah. Karena dengan mengetahui kepuasan konsumen atau nasabahnya Bank dapat menjadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui sudah sejauh mana kinerja yang diberikan Bank pada nasabahnya.

Data diperoleh melalui teknik *Convenience Sampling* dari 90 Responden yang menjadi nasabah Bank BRI Unit Magelang Utara. Hipotesis yang digunakan diuji melalui program SPSS 10.0 yaitu dengan Uji Selisih dan Beda Wilcoxon untuk mengetahui kepuasan konsumen dan Analisis Ragam Satu Arah Kruskal-Wallis untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan atau ketidakpuasan konsumen menurut karakteristik konsumen, dengan taraf signifikansi 5 %. Dengan hasil sebagai berikut ada perbedaan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah BRI Unit Magelang Utara. Sedangkan menurut karakteristik konsumen tidak ada perbedaan yang signifikan antara harapan dan kinerja berdasarkan karakteristik konsumen.

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu nasabah merasakan cukup puas atas kinerja yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Magelang Utara namun ada baiknya tanpa mengesalkan hasil usaha yang telah dilakukan oleh Bank BRI, Bank BRI meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kinerjanya.

