

## **ABSTRAKSI**

*As one of the biggest banking institute in Indonesia belong government, BRI Bank has service strategies for its consumers. Without exception BRI Bank Unit Bandar Bintuhan Manna Branch in Bengkulu Province on Merdeka Street, Bintuhan, South Bengkulu, Bengkulu Province, 38963 put forward the service strategies too. The purpose of this survey are to know and analyse the service qualities, compete superiority, product inovation, and compete capability on BRI Bank Bandar Bintuhan Unit, Manna Branch in Bengkulu Province. This analyst is a quantitative analyst which using collection datas. On this method we can get direct vote from BRI Bank consumer itself about wisdom of this banking institute are suitable or have to be improved. After this our expectation is with this method can give contribution and consideration for the boss and management banking company in Bengkulu Province for take other wisdom and our expectation is to expand knowledge for becoming catalog other company on service qualities, compete superiority, product inovation, and compete capability.*

*Keywords : Banking, Service Qualities, Reference Interest, Product Inovati*



## ABSTRAKSI

Sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang merupakan salah satu bank milik pemerintahan yang terbesar di Indonesia, Bank BRI mempunyai berbagai strategi pelayanan yang memang diperuntukkan untuk kepentingan konsumen-konsumennya yaitu nasabah Bank BRI. Tak terkecuali Bank BRI Unit Bandar Bintuhan Cabang Manna di Provinsi Bengkulu yang berada di Jln. Merdeka, Bintuhan, Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu, 38963 tentunya juga mengedepankan strategi terbaik untuk pelayanan nasabah-nasabahnya yang sebagian besar berasal dari Provinsi Bengkulu. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi produk terhadap minat mereferensikan pada Bank BRI Unit Bandar Bintuhan Cabang Manna di Provinsi Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Melalui metode ini bisa mendapatkan suara langsung dari nasabah Bank BRI Unit Bandar Bintuhan Cabang Manna mengenai kebijakan-kebijakannya apakah sudah baik atau masih ada yang kurang. Sehingga nantinya diharapkan melalui metode ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pemikiran bagi pimpinan dan manajemen perusahaan perbankan di Provinsi Bengkulu untuk mengambil kebijakan dalam memacu keunggulan bersaing perusahaannya dan diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan dijadikan khasanah kepustakaan sebagai pedoman dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada perusahaan.

Kata Kunci : Perbankan, Kualitas Pelayanan, Minat Mereferensikan, Inovasi Produk.