

## ABSTRAK

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Dalam mengikuti perkembangan teknologi saat ini PT Bank Rakyat Indonesia menghadirkan aplikasi BRImo, produk yang dikelola oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk selalu melibatkan proses layanan dengan mutu yang baik akan berpengaruh terhadap persepsi /penilaian dari nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran tentang kualitas layanan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia melalui Aplikasi BRImo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala *likert*, dan dokumentasi sebagai bukti fisik. Penentuan responden dengan sampling *purposive* dengan mengambil sebanyak 50 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil kuesioner dengan bantuan SPSS dan software Microsoft Excel 2013. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa persepsi nasabah pada kualitas layanan pada aplikasi BRimo cukup baik, dapat dilihat dari segi Kenyamanan (50%), Keamanan (46%), Kemudahan (34%), Desain (62%) dan Sistem Aplikasi (34%).

Kata Kunci : *Persepsi, Kualitas layana. Aplikasi BRImo*