

## ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan perekonomian dan pembangunan nasional. Kegiatan utama dari perbankan adalah menyerap dana dari masyarakat. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten yang dikenal dengan Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik Pemerintah maupun Swasta. BJB Cabang Buah Batu Bandung merupakan salah satu bank yang saat ini banyak dipilih masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dilihat dari urutan pertama peringkat kantor cabang wilayah kota Bandung. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan yang telah diberikan BJB Cabang Buah Batu Bandung.

Dalam penelitian ini terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan metode *probability sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Untuk menganalisis data digunakan analisis indeks kepuasan pelanggan dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Kesimpulan pada penelitian ini mengenai harapan nasabah BJB Cabang Buah Batu adalah sesuai dengan persentase 79,86%. Sedangkan persepsi nasabah atas kinerja yang telah diberikan BJB Cabang Buah Batu Bandung adalah memuaskan dengan persentase 80,52%. Tingkat kepuasan nasabah atas kinerja adalah 4,02, sedangkan tingkat harapan 3,92 dapat diartikan bahwa kepentingan telah sesuai dengan kinerja yang telah diberikan. Terdapat 6 aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas layanan BJB Cabang Buah Batu Bandung.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.