

ABSTRAK

Perbankan membutuhkan kepercayaan dari nasabah dalam menjalankan setiap tugasnya. Untuk mendapatkan kepercayaan tersebut maka perbankan harus dapat bekerja secara profesional mulai dari segi pelayanan dan strategi pemasarannya. Salah satu strategi tersebut adalah membangun lingkungan layanan (*servicescape*) pada bank. Bank X KC Surapati Unit Kredit Mikro Bandung adalah salah satu bank yang menyediakan Kredit Usaha Mikro bagi orang-orang yang membutuhkan Kredit. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja, harapan, tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan atribut Lingkungan Layanan (*servicescape*) yang harus ditingkatkan.

Terdapat tiga dimensi *Servicescape* dalam penelitian ini yaitu *Ambient Condition, Spatial Layout and Functionality, Sign Symbol and Artifact*. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan metode *Probability Sampling*, dengan jumlah sampel 85 responden. *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mengetahui atribut atau dimensi yang perlu ditingkatkan tingkat kinerjanya dan atribut atau dimensi yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah harapan konsumen Bank X KC Surapati Unit Kredit Mikro Bandung adalah sangat baik dengan presentase 84,65%. Sedangkan persepsi konsumen atas kinerja yang telah diberikan Bank X KC Surapati Unit Kredit Mikro Bandung adalah baik dengan presentase 69,02%. Tingkat kepuasan nasabah atas kinerja adalah 11,78 sedangkan tingkat harapan adalah 13,6. Hal tersebut menunjukkan nasabah belum puas dengan layanan karena tingkat harapan lebih besar dibandingkan tingkat kinerja yang diberikan. Terdapat 11 atribut yang perlu diperbaiki Bank X KC Surapati Unit Kredit Mikro Bandung.

Kata Kunci: *Servicescape, Importance Performance Analysis, Kepuasan Konsumen*