

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah pemasaran baik itu barang maupun jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika layanan yang diterima sesuai dan memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik namun sebaliknya jika layanan yang diterima buruk maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas layanan yaitu: *tangible* (layanan fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) pada nasabah BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung dengan menggunakan metode SERVQUAL.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar kualitas layanan yang ada pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage, Kota Bandung 2021. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage Kota Bandung dengan 100 nasabah yang akan dijadikan sampel. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif.

Berdasarkan penggunaan metode SERVQUAL diperoleh hasil pengukuran kualitas layanan pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage, diantaranya: *tangible* (bukti fisik) sebesar 79,12%, *emphaty* (empati) sebesar 77,56%, *reliability* (kehandalan) sebesar 80,8%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 76,76%, dan *assurance* (jaminan) sebesar 80%. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada BJB Kantor Cabang Pembantu Gedebage, Bandung Tahun 2021 terlaksana dengan baik.

Kata kunci : kualitas layanan (*service quality*)