

## ABSTRAK

Pertumbuhan perbankan di Indonesia kini berkembang sangat pesat, banyak dari para pelaku perbankan berlomba untuk mencapai sebuah target perusahaan. Dalam mencapai sebuah target perusahaan perbankan harus meningkatkan kualitas layanan dengan mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah nasabah puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi serta untuk mengetahui harapan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkatan kepuasan nasabah atas kualitas layanan yang diberikan terhadap kinerja dan harapan oleh Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi.

Berdasarkan hasil penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil pengukuran kualitas layanan menunjukkan tingkat rata-rata harapan nasabah pada Bank Mandiri Kantor Cabang Sudirman Kota Sukabumi adalah sebesar 3,35 dan tingkat rata-rata kenyataan nasabah adalah sebesar 4,45 yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan telah melebihi harapan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)