

ABSTRAK

Pada era globalisasi seperti sekarang ini meningkatkan sumber daya manusia dalam mempertahankan mutu kualitas pelayanan adalah sebuah kewajiban dalam dunia usaha khususnya dalam dunia perbankan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting yang dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah, kualitas pelayanan yang dapat diterima dengan baik dan dapat dirasakan secara langsung dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah maka akan menjadikan nasabah lebih loyal terhadap perbankan tersebut. PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Asia Afrika Bandung adalah salah satu perbankan yang selalu berupaya dalam mempertahankan dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan berbagai strategi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan seperti bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) serta mengetahui dan menganalisis strategi dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data-data yang bersifat fakta berdasarkan hasil observasi, studi dokumentasi dan wawancara dengan karyawan dan nasabah PT. Bank Cental Asia Tbk Kantor Cabang Asia Afrika Bandung yang menjadi informan dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini adalah PT. Bank Cental Asia Tbk Kantor Cabang Asia Afrika Bandung telah menjalankan dimensi kualitas pelayanan dengan baik serta adanya strategi yang dibuat oleh perusahaan dalam mempertahankan dan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, strategi kualitas pelayanan, perbankan