ABSTRAK

Persaingan di bisnis jasa perbankan pada saat ini berkembang sangat pesat. Salah satu cara yang dipergunakan oleh pihak bank adalah dengan memberikan kelebihan dalam hal pelayanan terhadap para nasabah sehingga nasabah akan merasa puas. Oleh karena, itu diperlukan analisis yang berguna untuk mengetahui kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan nasabah terhadap pelayanan pihak bank, kinerja karyawan bank, tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan karyawan bank serta cara – cara pihak bank untuk meningkatkan kepuasan para nasabah.

Didalam melakukan penelitian ini, metoda yang digunakan adalah metoda penelitian deskriptif, dengan populasi yang akan diukur adalah nasabah Bank Mega yang berada di cabang Kopo Bandung serta dianalisis dengan menggunakan Importance Performance Analysis yang berguna untuk mengetahui variabel mana sajakah yang dalam pelaksanaannya harus dipertahankan, ditingkatkan, atau tidak perlu dilakukan perbaikan yang selanjutnya akan dipetakan kedalam suatu diagram kartesius.

Pencapaian tingkat kepuasan oleh Bank terbagi atas variabel yang dianggap penting oleh nasabah namun tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan antara lain keramahan petugas Bank, kesopanan, dan kecepatan petugas Bank Mega dalam menaggapi keluhan nasabah. Variabel yang dianggap penting oleh nasabah yang telah dilaksanakan perusahaan dengan baik antara lain kelengkapan produk jasa Bank Mega, Jaminan keamanan yang baik terhadap produk jasa Bank Mega, pengetahuan petugas yang memadai, Lokasi kantor Bank Mega mudah dijangkau dan Petugas Bank Mega yang memahami kebutuhan nasabah. Untuk variabel yang dianggap kurang penting oleh nasabah dan oleh perusahaan tidak dilaksanakan pada tingkat yang diharapkan antara lain kebersihan kantor dan Pengaturan meja dan tempat duduk di kantor, sedangkan untuk variabel yang dianggap tidak penting oleh nasabah tetapi oleh perusahaan dilaksanakan melebihi harapan nasabah antara lain perhatian petugas Bank Mega terhadap kebersihan dan kerapihan diri

Pihak Bank Mega sebaiknya terlebih dahulu melakukan perbaikan terhadap faktor – faktor yang tingkat harapannya tinggi akan tetapi kinerjanya rendah yaitu keramahan petugas Bank, kesopanan, dan kecepatan petugas Bank Mega dalam menaggapi keluhan nasabah. Dapat dilakukan dengan cara memberikan *training* kepada para pegawai sehingga dimasa mendatang tingkat kepuasan pelanggan dari operator dapat bertambah.