

## ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yang dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memuaskan kepuasan nasabahnya. Bank bjb merupakan Bank Milik Pemerintahan Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten juga harus mampu bersaing dalam bisnis yang kompetitif dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Service Quality* Bank bjb cabang Buah Batu Bandung, dengan dimensi *Service Quality* yaitu *Tangible* ( Bukti fisik), *Emphaty* (Empati), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Kepastian) dengan menggunakan metode *Fishbone Diagram*. . Metode yang digunakan ialah metode kualitatif jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan survey.

Narasumber yang digunakan adalah *customer service*, Besarnya hasil analisis deskriptif pada setiap dimensi *Service Quality* yaitu *Tangible* sebesar 84,66%, *Emphaty* sebesar 87,75%, *Realibility* sebesar 85,83%, *Responsiveness* sebesar 85,58%, dan *Assurance* sebesar 86,50% yang secara keseluruhan memiliki persentase rata-rata 86,00%. dengan kesimpulan bahwa penerapannya telah terlaksana dengan sangat baik. Sedangkan analisis wawancara yang telah peneliti lakukan ialah menentukan faktor – faktor yang menjadi masalah dan perlu diatasi, masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan, mencakup manusia, material, mesin, metode kerja, serta *layout*.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Tangible, Emphaty, Realibility, Responsiveness, Assurance, Fishbone Diagram*