

## ABSTRAK

Perkembangan di era globalisasi menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Dalam rangka pencapaian visi, Bank BRI Cabang Karawang selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Bank BRI Cabang Karawang juga harus memahami apa yang menjadi harapan nasabahnya akan tetapi, namun masih adanya nasabah yang tidak merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank seperti contoh pada kasus Pak Entus. Peneliti pun tidak hanya berfokus pada masalah yang terjadi pada satu kasus akan tetapi meneliti lebih jauh tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak bank apakah sesuai harapan atau tidak maka, peneliti mewancarai beberapa nasabah dimana masih adanya nasabah yang menyatakan harapan atas pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan oleh nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang, Untuk mengetahui persepsi nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Cabang Karawang dan Untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang. Penarikan sampel sebanyak 100 orang dengan teknik *insidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IPK).

Harapan nasabah atas kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Karawang berada dalam kategori setuju dengan persentase 74,52%. Sedangkan persepsi nasabah atas kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Karawang berada dalam kategori puas dengan persentase 75,89%. Sedangkan indikator-indikator yang harus diperbaiki oleh pihak Bank BRI Cabang Karawang Antara lain, Tersedia area parkir yang baik untuk motor, Bank BRI Cabang Karawang bersedia dalam memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanannya, Staf Bank BRI Cabang Karawang bersikap ramah dalam melayani transaksi, Staf Bank BRI Cabang Karawang melayani transaksi dengan cepat. Berdasarkan hasil IPA, kinerja yang dilakukan oleh Bank BRI Cabang Karawang kurang baik, dapat dilihat dari diagram kartesius yang sebagian besar atribut berada pada kuadran A. Berdasarkan IPK, kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Karawang secara keseluruhan terhadap atribut kualitas pelayanan sudah merasa sangat puas dengan skor total dimensi yang didapatkan sebesar 1,03.

**Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Importance Performance Analysis IPA***