ABSTRAK

Perkembangan pelayanan dalam bisnis jasa perbankan dirasakan sangat pesat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang semakin memajukan kehidupan manusia. Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Dengan tercapainya kepuasan nasabah inilah diharapkan pendapatan perusahaan akan meningkat dan dalam jangka panjang perusahaan dapat terus berkembang sejalan dengan kepercayaan dari para nasabahnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, indeks kepuasan pelanggan, dan *importance performance analysis* (IPA).

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank BTN cabang Bogor dianggap **sangat penting**. Dilihat dari segi tingkat kinerja bank dari BTN cabang Bogor dinyatakan **baik** oleh pelanggan. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan nasabah tabungan bank BTN cabang Bogor kriteria penilaian nasabah adalah **tidak puas**, dimana kinerja aktual bank BTN cabang Bogor dalam memberikan pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan oleh nasabah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah menyatakan bahwa pelanggan masih belum puas dan terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki yaitu (1) tempat parkir pada bank BTN luas dan nyaman. (2) jika ada keluhan dan tanggapan dari nasabah, karyawan bank BTN selalu menanggapi dengan cepat, (3) kesediaan dari pegawai bank BTN untuk membantu nasabah dengan cepat, (4) para pegawai bank BTN melayani nasabahnya dengan penuh sopan santun dan ramah tamah, (5) pegawai dari bank BTN telah memberikan perhatian yang penuh kepada masing-masing nasabah, (6) perasaan yang baik yang dirasakan nasabah setelah melakukan pelayanan di bank BTN.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Indeks Kepuasan Pelanggan (IPK), *Importance Performance Analysis* (IPA).