

ABSTRAKSI

Skripsi ini membahas bagaimana Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Permata, yang selanjutnya akan berdampak kepada peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan dan semakin baik. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 105 nasabah PT BANK PERMATA Cabang Balikpapan Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Convenience Sampling, sedangkan metode yang digunakan adalah metode *Servqual* dan metode *Analisis Importance-Performance*.

Dengan Metode *Servqual* diperoleh kesimpulan bahwa nasabah dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta pada kelima dimensi merasakan kepuasan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Selisih atau Gap antara harapan nasabah dengan kinerja bank semuanya bernilai positif.

Pada penelitian tiap-tiap item dari kelima dimensi yang diteliti semua data menunjukkan bahwa nasabah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta, karena semua item pertanyaan yang diteliti berada pada kuadran C yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tinggi. Strategi yang harus dilakukan Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta adalah mempertahankan kualitas pelayanan yang telah mampu diberikan kepada nasabah dengan baik. metode

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, menggunakan metode *Servqual* dan *Analisis Importance Performance*