

ABSTRAK

Nasabah merupakan faktor utama dan terpenting dalam industri jasa perbankan, rasa kepuasan nasabah terhadap suatu bank akan berefek pada tetap setianya nasabah untuk terus menggunakan jasa bank tersebut, baik dari sisi pelayanan maupun produk yang ditawarkan.

Peningkatan kinerja pada sisi pelayanan (**service**) melalui dimensi **Service Quality**, **responsiveness** (tanggapan), **reliability** (keandalan), **empathy** (empati), **assurance** (jaminan), dan **tangibles** (bukti fisik) yang merupakan faktor penting terciptanya rasa kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Bank, kepuasan, nasabah, kinerja, harapan, pegawai, service