

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai analisa kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank Lippo, cabang Jakarta Pondok Indah, yang akan berdampak terhadap loyalitas nasabah. Data diperoleh melalui survey dengan cara memberikan kuesioner kepada 100 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* – tidak disengaja – atau juga *captive sample* (*man-on-the-street*).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*), yang kemudian dikembangkan lagi menjadi beberapa item variabel. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *servqual* dan *Importan Performance Analysis*. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa item dimensi kualitas yang mempunyai kinerja paling tinggi adalah Bank Lippo memiliki peralatan yang terlihat modern, sedangkan item dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai kinerja paling rendah adalah karyawan Bank Lippo mengerti kebutuhan spesifik nasabahnya. Item yang menjadi prioritas perbaikan utama adalah karyawan melayani dengan tepat, karyawan melayani dengan ramah dan nasabah merasa aman bertransaksi.

Kata kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Harapan dan Kepuasan Nasabah.