

## ABSTRAK

BPR Nusamba Banguntapan merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan jasa perbankan tentunya harus mampu memenangkan persaingan. Agar dapat memenangkan persaingan BPR Nusamba Banguntapan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun masih saja ada keluhan atau komplain yang masih sering diterima pihak bank.

Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan kombinasi metode *Customer Satisfaction Index - Six Sigma*, dimana hasil pengukuran *Customer Satisfaction Index* dianalisis untuk mengetahui variabel-variabel kritis, sehingga dapat diketahui variabel yang menjadi prioritas perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan DPMO dan nilai sigma dari variabel kritis tersebut. Data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Nusamba Banguntapan yang aktif bertransaksi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan responden sebanyak 50 nasabah.

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* diperoleh tingkat kepuasan nasabah rata-rata sebesar 95,10% dengan tingkat kepuasan terendah pada atribut nomor 9, maka atribut nomor 9 menjadi prioritas perbaikan. Dari atribut nomor 9 didapat nilai hitung kemungkinan keluhan per satu juta kesempatan (DPMO) sebesar 96700 dan nilai kapabilitas proses yaitu 2,8 sigma. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari BPR Nusamba Banguntapan masih belum mampu memuaskan nasabah karena pencapaian sigma masih di bawah 6 sigma. Diharapkan BPR Nusamba Banguntapan dapat melakukan proses perbaikan dan peningkatan dari kualitas pelayanan kepada nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Customer Satisfaction Index, Six Sigma*.