

ABSTRAK

Bank Mandiri KCP Yogyakarta UNY merupakan salah satu perusahaan jasa perbankan finansial yang menyediakan jasa layanan tabungan serta pinjaman yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada nasabahnya yang cukup besar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti dan mengetahui faktor penyebab adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan yang selama ini dirasakan nasabah Bank Mandiri KCP Yogyakarta UNY terhadap kualitas pelayanan Bank Mandiri KCP Yogyakarta UNY.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance analysis (IPA)* dan *Potential Gain In Customer Value (PGCV)*..

Berdasarkan metode *IPA* dan *PGCV* dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa faktor yang perlu ditingkatkan lagi kinerjanya yaitu kecepatan sistem antrian/waktu transaksi, ketersediaan waktu dan ketersediaan karyawan dalam mendengar keluhan nasabah, proaktif dalam melayani, hadiah undian, suku bunga, biaya administrasi produk dan jasa yang rendah, pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan, ketepatan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam melayani nasabah, kemudahan nasabah untuk melaporkan pengaduan.

Saran dan rekomendasi yang diambil dari hasil penelitian ini yaitu mencoba menggunakan metode-metode lain, melibatkan lebih banyak responden, dan lebih fokus pada bagian-bagian yang hanya terdapat banyak masalah seperti lebih fokus pada nasabah bagian *Teller* ataupun *Customer Service*.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Metode *IPA* dan *PGCV*, Perbankan, *Customer Service*.