

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam hal ini ada 5 dimensi kualitas jasa, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng, dimana respondennya adalah nasabah dari Bank Jateng tersebut. Analisis *Importance-Performance* terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran dapat mengetahui respon konsumen terhadap variabel-variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis gap digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh. Grafik pengendali T^2 Hotelling digunakan untuk pengendalian kualitas bersama-sama dua atau lebih karakteristik kualitas yang berhubungan. Hasil penelitian menunjukkan, untuk analisis kuadran, variabel-variabel yang mewakili lima dimensi kualitas jasa terletak menyebar pada kuadran yang berbeda. Untuk analisis gap, kinerja pelayanan bank yang diwakili 20 variabel yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan jasa semuanya masih berada dibawah harapan nasabah. Nilai *CSI* sebesar 72,22%, berarti indeks kepuasan nasabah berada pada kriteria puas. Pada grafik T^2 Hotelling dikatakan bahwa proses belum terkendali secara statistik karena ada empat titik yang berada diatas batas kendali.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis Importance-Performance, Indeks Kepuasan Nasabah, Grafik Pengendali T^2 Hotelling.