

## ABSTRAKSI

Menyadari pentingnya pelayanan terhadap nasabah, PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar nasabah merasakan kepuasan menggunakan jasa pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar. Perumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah tersebut adalah sebagai berikut, bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar, faktor-faktor kualitas jasa manakah yang perlu mendapat prioritas agar kepuasan nasabah meningkat dan bagaimanakah implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar, untuk mengetahui faktor-faktor kualitas jasa yang perlu mendapat prioritas agar kepuasan nasabah meningkat dan untuk mengetahui implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan data kualitatif dan kuantitatif, data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan cara studi dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Untuk memecahkan permasalahan tersebut digunakan alat analisis seperti, indeks kepuasan nasabah dan *importance-performance analysis*.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan, tingkat kepuasan nasabah yang mendapatkan pelayanan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar berdasarkan Indeks kepuasan rata-rata nasabah dari masing-masing kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar mempunyai nilai positif (puas), hanya atribut no. 18 dan no. 19 yang mempunyai nilai negatif (tidak puas) masing-masing adalah -1,20 dan -0,74. Secara keseluruhan indeks kepuasan rata-rata nasabah dari masing-masing atribut mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,89 dapat dikategorikan puas, faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas agar kepuasan nasabah meningkat pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar adalah atribut no. 3, peralatan mutakhir yang dimiliki oleh PT. Bank OCBC Denpasar, atribut no. 16, jaminan keamanan menyimpan uang, atribut no. 20, pelayanan tanpa memandang status sosial dan atribut no. 22, kesesuaian pelayanan terhadap keinginan nasabah dan implikasi kebijakan yang relevan pada PT. Bank OCBC NISP Tbk Denpasar dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah PT. Bank OCBC NISP Denpasar harus selalu meningkatkan kinerjanya. Hal ini penting dilakukan, mengingat tingkat pelayanan yang memuaskan nasabah akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan PT. Bank OCBC NISP Denpasar memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Semua manfaat tersebut pada gilirannya mengarah pada peningkatan daya saing berkelanjutan dalam organisasi yang mengupayakan pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven* sehingga PT. Bank OCBC NISP Denpasar akan tetap *survive* dan dapat lebih meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan jasa keuangan dari PT. Bank OCBC NISP Denpasar.