

ABSTRAK

Dalam usaha untuk memenangkan persaingan di pasar Bank Perkreditan Rakyat Lamongan, PT. BPR Mitra Dhana Ceswara berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas jasanya. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas jasa yang diberikan perusahaan ini kepada nasabahnya, maka dibutuhkan evaluasi mengenai persepsi dan harapan nasabah tentang kualitas jasa yang diberikan PT. BPR Mitra Dhana Ceswara.

Model analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan nasabah PT. BPR Mitra Dhana Ceswara di Lamongan adalah model analisis *ServQual* dari Parasuraman. Model ini digunakan untuk mengukur 22 indikator yang mewakili 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Hasil dari pengukuran tersebut kemudian diolah dengan Tes Ranging Berganda *Wilcoxon* untuk data berpasangan.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah : (1) Secara keseluruhan kinerja kualitas jasa dari PT. BPR Mitra Dhana Ceswara di Lamongan belum sesuai dengan harapan nasabah, (2) Hasil pengujian Tes Ranging Berganda *Wilcoxon* untuk data berpasangan menunjukkan ada 16 atribut yang belum sesuai dengan harapan nasabah

Kata Kunci : *ServQual*, *Wilcoxon*, persepsi, harapan