

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang X Surabaya dengan sampel ditetapkan sebanyak 110 orang dan yang digunakan hanya 100 sampel. Adapun teknik analisa data menggunakan *servqual* yang menunjukkan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang X Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan nilai *gap* rata-rata dari nilai harapan dan kenyataan dari variabel *Tangible* -0.57, *Reliability* -1.38, *Responsiveness* -1.25, *Assurance* -1.57, dan *Empathy* -1.48. Dari nilai *gap* ini menunjukkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang X Surabaya belum sepenuhnya memenuhi harapan dari para nasabah. Karena itu dibutuhkan beberapa perbaikan yang perlu dilakukan pada variabel-variabel yang diprioritaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Bank Jatim Surabaya; *Servqual*, *Fishbone*.