

ABSTRAK

Perbankan berperan strategis sebagai lembaga intermediasi keuangan yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger tiga bank syariah nasional dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, pada praktiknya, BSI Cabang Krueng Geukueh masih menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, seperti ketidakkonsistenan waktu layanan, keterbatasan fasilitas fisik, kurang optimalnya penyampaian informasi, gangguan layanan digital, serta lambatnya penanganan keluhan nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, di mana nilai tingkat persepsi sebesar 38,76 lebih rendah dibandingkan nilai tingkat harapan sebesar 44,61. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan nasabah BSI Cabang Krueng Geukueh menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian melibatkan 83 responden yang telah menggunakan layanan BSI lebih dari lima tahun. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan persepsi dan harapan nasabah berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, sedangkan metode IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*, dengan dimensi *reliability* sebagai kesenjangan terbesar. Analisis IPA menunjukkan beberapa atribut berada pada Kuadran II sebagai prioritas utama perbaikan. Oleh karena itu, peningkatan keandalan layanan digital, fasilitas fisik, serta kompetensi dan profesionalisme karyawan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia.*