

## ABSTRAK

Kondisi persaingan yang semakin tinggi antar perusahaan, menyebabkan setiap perusahaan saling berpacu untuk memperluas pasar. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas pelayanannya. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama USU, penelitian bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank belum sepenuhnya mampu memuaskan nasabah sehingga perlu diperbaiki dengan lebih mmengetahui karakteristik apa yang paling dibutuhkan oleh nasabah. Adapun metoda yang digunakan disini adalah metoda *Quality Function Deployment*, dimana metoda pengumpulan datanya dilakukan dengan cara wawancara dan *branstroming*, yang menggunakan alat ukur kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup.

Hasil untuk *Quality Function Deployment* bahwa tingkat kepentingan untuk perbaikan kualitas pelayanan penampilan keadaan gedung bank (4,81%) dan sikap ramah tamah karyawan dalam melayani nasabah (4,68%). Sedangkan dilihat dari bobot relatif yang dibutuhkan nasabah untuk perbaikan pelayanan masih berhubungan dengan penampilan keadaan gedung (7,78%). Sehingga prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pelayanan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama USU adalah perbaikan terhadap penampilan fisik keadaan gedung dan sikap ramah tamah karyawan dalam melayani nasabah.

**Keyword : Kualitas pelayanan jasa, *Quality Function Deployment*, validitas dan reabilitas, manajemen pemasaran, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.**