

## ABSTRAK

*Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Namun tidak semua cabang Bank Mandiri memiliki kualitas pelayanan yang baik, salah satunya di Bank Mandiri Duri-Pinggir, banyak kendala-kendala yang dirasakan oleh para nasabah, kendala-kendala didapatkan dengan melakukan wawancara kepada para nasabah. Pihak terkait tidak mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh cabang tersebut, karena kendala terbesar adalah menghadapi ketatnya persaingan terhadap usaha-usaha sejenis, karena keberhasilan sebuah jasa sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggan. Analisa dilakukan dengan menggunakan Metode Servqual (Service Quallity) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi Tangibles (Bukti Langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Hasil yang didapat adalah diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir, Riau untuk dimensi Tangible, Responsiveness, dan Assurance belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung  $\leq 1$ . Didapat nilai kualitas pelayanan pada dimensi Tangible sebesar 0,94, dimensi Responsiveness diperoleh nilai kualitas pelayanan sebesar 0,99, dan dimensi Assurance nilai kualitas pelayanan sebesar 0,98. Pada hasil analisa diagram kartesius yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan pada kuadran I adalah atribut 2 yaitu fasilitas menarik, nyaman, dan bersih dengan nilai gap sebesar -0,36 dan atribut 3 yaitu peralatan canggih dan modern dengan nilai gap sebesar -0,30.*

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Metode Servqual , Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Diagram Kartesius.