

ABSTRAKSI

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Analisis kepuasan konsumen digunakan oleh perusahaan untuk menghadapi tingkat persaingan yang semakin ketat dalam pasar industri, sehingga perusahaan akan selalu berusaha untuk memenuhi harapan para konsumennya dengan baik, dan berusaha terus untuk meningkatkan mutu produk maupun pelayanan guna mempertahankan kepuasan para pelanggannya tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sampel sebanyak 93 nasabah dan metode yang digunakan adalah *accidental Sampling*. Sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata-rata hitung, Analisis Wilcoxon dan Analisis Kruskal-Wallis dengan menggunakan probabilitas $\alpha = 0,05$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, diketahui bahwa terdapat gap sebanyak 0.38, hal ini berarti nasabah merasa cukup puas terhadap kinerja yang diberikan oleh bank Mandiri dan terdapat perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja bank. Selain itu juga diperoleh hasil yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan karakteristiknya, kecuali pada pendidikan nasabah. Hal yang harus dilakukan oleh Bank Mandiri adalah mempertahankan kinerja yang sudah ada dan berusaha terus untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dan juga berusaha menyeimbangkan antara harapan nasabah dengan kinerja bank.