

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan fasilitas ATM Bank BNI Regional Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* serta tingkat kepuasan nasabah. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur Tingkat Kepentingan dan Tingkat Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan perusahaan.

Data penelitian ini diperoleh dari 100 responden nasabah bank BNI yang dipilih secara *purposive sampling* melalui kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh. Sedangkan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kinerja, digunakan metode *Importance Performance Analysis* yang terdiri dari dua komponen, yaitu : analisis kesenjangan (gap) dan analisis kuadran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah cukup puas terhadap kinerja layanan ATM Bank BNI dengan nilai indeks kepuasan nasabah sebesar 69,68 persen. Dengan analisis kuadran diketahui bahwa dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dinilai penting, namun kinerja yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para nasabah sehingga dimensi ini merupakan prioritas utama yang perlu diperbaiki oleh Bank BNI dalam hal layanan ATM.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Importance Performance Analysis*.