**ABSTRAK**

**CIMB Niaga adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, CIMB Niaga merupakan Bank Umum Milik Swasta ( BUMS ) yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh pihak swasta non asing dan dapat melakukan transaksi dengan luar negeri. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank CIMB Niaga Cimahi, diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.**

**Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan data primer yang didapatkan melalui observasi non partisipan, wawancara terstruktur, dan angket. Sedangkan data sekunder yaitu melalui penelitian kepustakaan. Analisis data yang digunakan Uji Validitas Instrument, uji reliabilitas instrument, pengujian hipotesis, koefisien korelasi x dan y, regresi linier sederhana, korelasi product moment person dan analisa koefisien determinasi.**

**Hasil penelitian menunjukan bahwa uji signifikan t hitung = 7.300 yang lebih besar dari t tabel = 1.658 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. berdasarkan uji koefisie determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 94.8% terhadap kepuasan nasabah sisanya 5.2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian, salah satunya loyalitas konsumen.**

**Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan antara lain Bank CIMB Niaga Cimahi harus melakukan penambahan jumlah ATM khusus nya di daerah Cimahi dan Bandung, Bank CIMB Niaga harus sering mengadakan pelatihan/*training* kepada karyawan nya sehubungan dengan pelayanan yang prima. Selain menambah pengetahuan karyawan agar mengetahui apa yang dibutuhkan/diharapkan nasabah sehingga karyawan dapat melayani nasabah dengan cepat dan tanggap.**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**