**RINGKESAN**

**CIMB Niaga nyaéta parusahaan anu aktipitasna gerak di widang jasa perbankan, CIMB Niaga mangrupakeun Bank Umum Milik Swasta (BUMS) lolobana modal pribadi anu dipiboga ku bangsa deungeun tur bisa ngalaksanakeun transaksi kalayan luar negeri. Dumasar kana panalungtikan anu geus dipigawé dina Bank CIMB Niaga Cimahi, éta dipikanyaho yén aya masalah dina kualitas layanan éta mangaruhan kana kapuasan nasabah.**

**Dumasar kana panalungtikan, metoda anu dipake ku panaliti nyaéta metoda deskriptif, kalawan pendekatan kuantitatif, sédengkeun tehnik pangumpulan data anu dipaké nyaéta ngagunakeu data primer anu diala ngalewatan observasi non pamilon, wawancara terstruktur, sarta ngaléwatan angket. Sédengkeun data sekunder anu dipaké nyaeta ngalewatan panalungtikan perpustakaan. Analisis data anu dipaké nyaéta uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, pangujian hipotesis, koefisien korelasi X dan Y, regresi linier sederhana, korelasi produk moment pearson jeung analisa koefisien determinasi.**

**Hasil nganaliti nembongkeun yén uji signifikan t hitung = 7.300 anu leuwih gédé ti t tabel = 1.658. sangkan bisa ditingali yén aya korelasi anu signifikan antara kualitas layanan pikeun kapuasan nasabah. Dumasar kana uji koefisien determinasi yén kualitas layanan nunjukeun ku pangaruh 94.8% dina kapuasan nasabah sésana anu dipangaruhan ku variabel séjén di luar panalungtikan, salah sahiji na nyaéta kasatiaan nasabah.**

**Saran-saran anu bisa panaliti sanggakeun nyaéta, antara séjén Bank CIMB Niaga Cimahi kudu nambahan jumlah ATM husus na di daerah Cimahi jeung Bandung, Bank CIMB Niaga kedah mindeng ngalaksanakeun latihan / pelatihan pikeun pagawe kalawan méré layanan anu alus . salian nambahan pangaweruh pagawe dina urutan uninga naon anu diperyogikeun nasabah ambéh karyawan bisa ngawula konsumén enggal-enggal.**

**Kata Konci : Kualitas Layanan, Kapuasan Nasabah**