**ABSTRAK**

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tbk., (Persero) adala perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang juga dikatakan sebagai pelaksanaan kegiatan komunikasi. Kemajuan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya sehingga tercipta kepuasan dan kepercayaan nasabah. Menyadari pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan Bank BJB kepada nasabahnya bagi kelangsungan dan kemajuan instansi, maka instansi harus memberikan perhatian khusus dan memandang bahwa penyampaian pelayanan lebih dari sekedar standar operasi perusahaan yang harus dilaksanakan, tetapi juga sebagai faktor utama dalam menjalankan roda organisasi.

Penelitian ini dilakukan dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun variabel dalam penelitian terbagi menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah dan kepercayaan. Penelitian ini dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas instrument, selanjutnya data dianalisa menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*), dan diuji menggunakan Uji F.

Setelah dilakukan penelitian dan melalui proses analisa data, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,831. Sedangkan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan adalah sebesar 31,75 terhadap kepercayaan dan pengaruh lain diluar model (error) sebesar 0,095.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan

**ABSTRACT**

*PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk., (Persero) is a company engaged in the field of services are also regarded as the implementation of communication activities. The progress of a company is determined by the quality of service provided to customers so as to create satisfaction and customer trust. Realizing the importance of quality of services provided to its customers Bank BJB for the survival and progress of the agency, the agency must give particular attention and considers that service delivery is more than just a standard company operations to be carried out, but also as a major factor in running the organization.*

*This research was conducted with a sample size of 100 respondents. Collecting data using questionnaires. The variables in the study was divided into two, namely the independent variables and the dependent variable. The independent variable in this study is the service quality, and the dependent variable is customer satisfaction and trust. This research was conducted by examining the validity and reliability of the instrument, then the data were analyzed using path analysis (analisis jalur), and tested using the F Test.*

*After doing the research, and through the process of data analysis, the result that the quality of service significantly influence customer satisfaction that is equal to 0.831, While the influence of service quality and customer satisfaction simultaneously is at 31.75 against the trust and other influences outside the model (error) of 0.095.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Trust*