

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Bank Mandiri KCP Yogyakarta Diponegoro dengan menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini memiliki 100 responden yang akan digunakan untuk olah data penelitian. Pada analisis tingkat kesesuaian dari harapan dengan kinerja mengenai Layanan yang diberikan oleh Livin by Mandiri pada nasabah KCP Yogyakarta Diponegoro menunjukkan bahwa nilai rata-ratanya 100,719%. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa, atribut pada kualitas layanan yang dianggap penting oleh konsumen adalah atribut yang berada pada kuadran II ini antara lain Aplikasi *mobile banking* Livin by Mandiri memiliki alur pelayanan yang sederhana.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*

### ***ABSTRACT***

*This research aims to analyze the quality of service at Bank Mandiri KCP Yogyakarta Diponegoro using the Importance Performance Analysis (IPA) approach. This research has 100 respondents who will be used for research data processing. An analysis of the level of conformity between expectations and performance regarding the services provided by Livin by Mandiri to KCP Yogyakarta Diponegoro customers shows that the average value is 100.719%. Based on this research, it shows that the attributes of service quality that are considered important by consumers are the attributes in quadrant II, including the Livin by Mandiri mobile banking application which has a simple service flow.*

***Keyword: Importance Performance Analysis***