

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli serta merumuskan perbaikan layanan berkelanjutan menggunakan metode SERVQUAL dan pendekatan Kaizen. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan memiliki nilai gap positif, dengan dimensi assurance memiliki gap tertinggi sebesar 0,64, diikuti reliability sebesar 0,54, empathy sebesar 0,47, tangible sebesar 0,43, dan responsiveness sebesar 0,40. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum telah memenuhi dan melampaui harapan nasabah, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek jaminan pelayanan dan perhatian personal. Penerapan prinsip Kaizen diharapkan mampu mendukung perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan dan konsisten.

Kata kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, Kaizen, perbankan syariah.