

ABSTRAK

Mega Purnama (1189220049) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Payroll* di BJBS KCP Rancaekek

Bank Jabar Banten Syariah KCP Rancaekek telah bekerja sama dalam pemberian layanan jasa *payroll* dengan instansi perguruan tinggi yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung sejak tahun 2018, dan telah melayani nasabah pengguna *payroll* sebanyak 1.286. Citra perusahaan dilihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai diharapkan oleh nasabah maka pelayanan dapat dikatakan baik dan nasabah akan merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BJBS KCP Rancaekek, kepuasan yang diterima oleh nasabah pengguna *payroll* di BJBS KCP Rancaekek, dan seberapa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *payroll* di BJBS KCP Rancaekek.

Kualitas pelayanan merupakan pemberian tindakan yang sesuai dengan harapan pelanggan dan perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang dapat mereka terima. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari reaksi yang ditunjukkan pada pelayanan produk atau layanan jasa yang diberikan, jika kinerja yang dihasilkan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas dan sebaliknya. *Payroll* merupakan sistem pembayaran gaji yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan yang bekerja sama dengan bank dalam penyaluran gaji karyawannya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di BJBS KCP Rancaekek. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang ada di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Sampel yang digunakan adalah sampling kuota sebanyak 100 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Analisis statistik yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi sederhana, dan uji hipotesis T.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di BJBS KCP Rancaekek yang meliputi dimensi *tangible*, *emphaty*, *realibility*, *responsiveness*, dan *assurance* ada pada kategori tingkat tinggi. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pengguna *payroll* menunjukkan pada kategori tingkat tinggi. Kualitas pelayanan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *payroll* sebesar 85,1% sedangkan sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

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