

ABSTRAK

Samsat Outlet adalah Layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di sentra-sentra perbelanjaan/pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja/rekreasi.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Outlet Bogor Trade Mall. Ketidakpuasan tersebut dimuat dalam beberapa media online , dan hasil wawancara yang menunjukkan masih adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Karena kualitas pelayanan yang diberikan samsat outlet sangat berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan terhadap kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah konsumen Samsat Outlet Bogor Trade Mall, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Samsat Outlet Bogor Trade Mall adalah Baik. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari: *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 74%. Variabell *responsivenes*, *reliability* dan *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen, Regresi Linier Berganda.
Jasa
