

ABSTRAK

Perbankan memainkan peran penting sebagai perantara yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai jenis layanan keuangan. Data menunjukkan bahwa bisnis perbankan Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat karena pertumbuhan ekonomi dan persaingan yang semakin ketat. Layanan dan kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu bisnis perbankan. Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung, salah satu bank terkemuka di Indonesia, harus memperhatikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung, dengan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan saran kepada Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung tentang cara meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan mereka.

Fenomena dalam penelitian ini dieksplorasi dengan metode studi kasus. Teknik pengambilan data adalah survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 367 nasabah Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung. Data di analisis menggunakan uji asumsi klasik dan analisis jalur (*path analysis*).

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang pemasaran dan layanan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat membantu Bank Mega Cabang Trans Studio Mall Bandung meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kinerja karyawan berperan sebagai variabel *intervening* yang memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kinerja Karyawan, Kualitas Layanan