

ABSTRAK

Berdasarkan data BPS Kota Bandung pada tahun 2017 kendaraan bermotor yang dimiliki oleh warga Bandung sebanyak 1.716.698 unit kendaraan. Memiliki kendaraan bermotor berkaitan erat dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Bank BJB sebagai bank daerah kota Bandung menawarkan solusi untuk memudahkan setiap warga dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni produk T-Samsat yang ada sejak akhir tahun 2015. Namun, berdasarkan *database* Bank BJB Cabang Utama Kota Bandung (BJB *Green*), nasabah Bank BJB yang menggunakan produk T-Samsat berjumlah 175 dari 6.229 nasabah produk T-Samsat pada seluruh kantor Bank BJB. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh kualitas layanan produk T-Samsat Bank BJB Cabang Utama Kota Bandung terhadap kepuasan pelanggan produk T-Samsat tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis linier sederhana untuk menjawab seluruh hipotesis dalam penelitian ini. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sebanyak 100 sampel dengan kriteria responden sudah memiliki KTP, masyarakat wajib pajak, nasabah Bank BJB maupun non-nasabah.

Berdasarkan hasil uji t, terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB). Kualitas layanan pada produk T-Samsat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 45,02%, sedangkan sisanya 54,98% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : T-Samsat, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan