

ABSTRAK

Indonesia saat ini merupakan salah satu negara yang terdampak pandemi Covid-19. Dampak dari pandemi Covid-19 ini mempengaruhi banyak sektor, salah satunya adalah pembayaran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor, dalam hal ini Covid-19 berpengaruh pada kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu Samsat bekerjasama dengan Bank BJB untuk membuat layanan *e-samsat* untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sample dilakukan dengan menggunakan metode nonprobability sampling dengan responden sebanyak 400 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linear berganda, program analisis statistik yang digunakan adalah SPSS 25. Hasil penelitian pada analisis deskriptif terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 80,6% yang termasuk kedalam kategori baik, persepsi kemudahan sebesar 80,2% termasuk kedalam kategori baik sedangkan untuk kepuasan pelanggan sebesar 74,4% dan termasuk kedalam kategori baik. Secara simultan, kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BJB Majalaya selama pandemi Covid-19. Secara parsial, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan pelanggan di Bank BJB Majalaya selama pandemi Covid-19.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan , Kepuasan Pelanggan, *E-Samsat*, Pandemi Covid-19