

## ABSTRAK

Ariyanti, Siti Iftiyah. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan Melalui Kinerja Pegawai Sebagai Variabel Intervening pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Metro*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M, (2) Dr. Marhaban Sigalingging, M.M.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan layanan, dan kinerja pegawai.

Penelitian ini dilakukan karena BPPRD Kota Metro memiliki tugas utama untuk menyelenggarakan beberapa urusan pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan umum, sehingga perlu diteliti bagaimana kepuasan layanan terhadap pelayanan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti apakah kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai sebagai variabel intervening memiliki pengaruh terhadap kepuasan layanan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat yang menggunakan pelayanan BPPRD Kota Metro pada bulan Juli 2023 yang berjumlah 122 orang. Sampel pada penelitian ini dipilih menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini adalah (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,50 > t$  tabel  $1,665$ . (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $3,648 > t$  tabel  $1,665$ . (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai  $t$  hitung  $8,519 > t$  tabel  $1,665$ . (4) secara tidak langsung kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan layanan, dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung  $0,145 <$  dari nilai pengaruh tidak langsung  $0,2119$ .