

## ABSTRAK

Unit *general affair* (GA) yang merupakan salah satu dari pelaksana pelayanan *middle office* PT. Bahana Pembinaan Usaha Indonesia dalam hal ini bertindak selaku produsen, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh unit dalam group perusahaan Bahana dalam hal ini bertindak selaku konsumennya.. GA dituntut untuk menjaga kualitas jasa dan memberikan pelayanan bermutu sehingga dapat memuaskan konsumennya.

Hal tersebut melatar belakangi penelitian ini, dengan ruang lingkup penelitian terbatas pada bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan tingkat kepuasan dan kinerja karyawan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode *eksplanatory*.

Penelitian ini dilakukan terhadap 140 orang karyawan group perusahaan Bahana bertindak selaku responden, dengan kuesioner yang akan dianalisis terdiri dari 43 butir pertanyaan. Dan memberikan hasil bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan secara signifikan dengan kepuasan dan kinerja karyawan group perusahaan Bahana sesuai hipotesis pada  $\alpha < 5\%$ , serta kepuasan karyawan juga berhubungan secara signifikan dengan kinerja karyawan group perusahaan Bahana dengan nilai hubungan sebesar 49,8%.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan karyawan, kinerja karyawan

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A