

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN TEKNOLOGI
INFORMASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PT BANGKA
JAYA LINE**

Ryan Putra Nuryawan

NIM: 141210328

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UPN “Veteran” Yogyakarta

141210328@student.upnyk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan teknologi informasi sebagai variabel moderasi pada mitra PT Bangka Jaya Line. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 76. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis data melalui aplikasi SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Teknologi informasi juga berperan sebagai variabel moderasi antara kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: kepuasan pengguna jasa, kinerja karyawan, kualitas layanan, teknologi informasi

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE PERFORMANCE
ON USER SATISFACTION WITH INFORMATION TECHNOLOGY AS A
MODERATION VARIABLE IN PT BANGKA JAYA LINE***

Ryan Putra Nuryawan

NIM: 141210328

Student of the Economics Program Study Management,

**Faculty of Economics and Business,
UPN “Veteran” Yogyakarta.**

141210328@student.upnyk.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and employee performance on customer satisfaction, with information technology as a moderating variable among the partners of PT Bangka Jaya Line. The population in this study consists of 76 respondents. A quantitative approach was employed, and data were analyzed using the SmartPLS 4 application. The results indicate that service quality and employee performance have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, information technology also serves as a moderating variable in the relationship between service quality and employee performance on customer satisfaction.

Keywords: *employee performance, information technology, service quality, user satisfaction*