ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh waktu pelayanan terhadap kualitas layanan pada PT. Taspen (Persero) KCU Bandung Provinsi Jawa Barat.

Penelitian ini didasarkan kepada permasalahan yang terdapat di PT. Taspen (Persero) KCU Bnadung yaitu lamanya waktu pelayanan yang mengakibatkan kepada rendahnya kualitas layanan. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket dengan jumblah sample 96 responden yang diambil secara *non probability.* Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan (Y) sebagai variabel dependen, dan variabel independennya adalah waktu pelayanan (X). Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dan regresi korelasi dengan menggunakan alat bantu SPSS 24.00 *For windows.*

Terdapat pengaruh positif dan signifikan waktu pelayanan terhadap kualitas layanan. Hal ini di buktikan dari nilai t_{hitung} sebesar 4,791 > t_{tabel} sebesar 2,269. Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,01 (0,000<0,01). Hal tersebut berarti waktu pelayanan (X) mempengaruhi variabel kualitas (Y). Adapun hasil perhitungan analisis korelasi sebesar 0,439 maka dikatakan berkorelasi cukup berarti.

KATA KUNCI : **Waktu pelayanan, kualitas layanan, Regresi linear sederhana**