ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan pengaruh kualitas Pelayanan dan kualitas produk secara langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya dan pengaruh tidak langsung kualitas Pelayanan dan kualitas produk secara terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif, dengan populasi nasabah Tabungan Rencana Pas adalah sebanyak 1.145 nasabah, Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 132 responden. menggunakan analisis data Path Analysis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya. Kualitas Produk secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya. Kepuasan Nasabah secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pada nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya. Kualitas Pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya. Kualitas Produk secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya dengan kepuasan sebagai variabel intervening memiliki nilai konstribusi pengaruh secara langsung sebesar 21.4% sedangkan Kontribusi secara tidak langsung sebesar 20.6%. Kualitas produk terhadap loyalitas nasabah tabungan PT Bank Panin Dubai Syariah cabang Ngagel Surabaya dengan kepuasan sebagai variabel intervening memiliki nilai konstribusi pengaruh secara langsung sebesar 19.3% sedangkan Kontribusi secara tidak langsung sebesar 8.7%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this research is to prove the effect of quality of Service and product quality directly to customer satisfaction and loyalty of PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch and indirect influence of quality Service and product quality on customer loyalty through customer satisfaction PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch.

This research uses Quantitative research type, with the customer population of Saving Plan Pas is 1,145 customers. The sampling technique used in this research is purposive sampling technique and Slovin formula obtained by 132 respondents. using Path Analysis data analysis.

The results showed that Service Quality directly affects the satisfaction of customer of PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch. Product Quality is directly and positively affect the satisfaction of customer of PT Bank Panin Dubai Syariah Bank Ngagel Surabaya branch. Customer Satisfaction directly has a significant and positive effect on loyalty to the customer of PT Bank Panin Dubai Syariah Bank Ngagel Surabaya branch. Quality of Service directly has a significant and positive impact on customer loyalty of PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch. Product Quality directly affects the loyalty of the customers of PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch. The influence of service quality to customer loyalty of PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch with satisfaction as intervening variable has direct influence contribution value of 21.4% while indirect contribution of 20.6%. Product quality to customer loyalty savings PT Bank Panin Dubai Syariah Ngagel Surabaya branch with the satisfaction as intervening variable has direct influence contribution value of 19.3% while indirect contribution of 8.7%

Keywords : Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyality