

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif bersifat studi kasus nasabah Bank BTPN Cabang Surabaya. Populasi di penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional yang melakukan layanan di kantor cabang Surabaya. Sampel yang diambil untuk penelitian ini berjumlah 100 orang. Variabel penelitian yaitu kualitas layanan (X), kepuasan nasabah (Y) dan loyalitas nasabah (Z). Pengumpulan data menggunakan instrumen kuisioner. Analisis menggunakan jalur path. Hasil penelitian dapat disimpulkan (1) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,447 dan nilai signifikansinya 0,011 lebih kecil dari 0,05. (2) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,364 dan nilai signifikansinya 0,036 lebih kecil dari 0,05. (3) Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTPN Cabang Surabaya dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,391 dan nilai signifikansinya 0,027 lebih kecil dari 0,05.

***Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah serta Loyalitas Nasabah.***

## ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction, service quality on customer loyalty and customer satisfaction on customer loyalty at the Surabaya Branch BTPN Bank. This research includes a case study quantitative study of Surabaya Branch BTPN customers. The population in this study is the customers of the National Pension Savings Bank who perform services at the Surabaya branch office. The sample taken for this study amounted to 100 people. The research variables are service quality (X), customer satisfaction (Y) and customer loyalty (Z). Data collection uses questionnaire instruments. Analysis uses path paths. The results of the study can be concluded (1) Service Quality has an effect on customer satisfaction at the Surabaya Branch BTPN Bank as evidenced by the regression coefficient of 0.447 and the significance value of 0.011 is smaller than 0.05. (2) Service quality has an effect on customer loyalty at the Surabaya Branch BTPN Bank as evidenced by the regression coefficient of 0.364 and the significance value of 0.036 is smaller than 0.05. (3) Customer satisfaction has an effect on customer loyalty at the Surabaya Branch BTPN Bank as evidenced by the regression coefficient of 0.391 and the significance value is 0.027 smaller than 0.05.

***Keywords: Waiter Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.***