

## ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Bank Central Asia,Tbk Cabang KCP Jagalan Surabaya”, bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan pengaruh tidak langsung melalui Variabel Intervening Kepuasan Kerja.

Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan pengaruh tidak langsung Motivasi Dan Lingkungan Kerja Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan melalui Variabel Intervening Kepuasan Kerja.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari pembagian kuesioner kepada responden. Merupakan jenis penelitian Kuantitatif dengan Populasi 49 karyawan dan menggunakan Proporsional Random Sampling sehingga sampel yang dipakai sebanyak 44 Responden. Analisis data menggunakan *Path Analysis* atau Analisis Jalur dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi. 16.0.

Hasil penelitian dengan menggunakan *Path Analysis* yaitu kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan nasabah, tanpa melalui loyalitas nasabah pada PT Bank Central Asia,Tbk Cabang KCP Jagalan Surabaya. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Area Surabaya 2. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Area Surabaya 2. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Area Surabaya 2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Area Surabaya 2.

***Kata Kunci : Motivasi, Lingkungan kerja, Kepuasan kerja, Kinerja Karyawan***