

## ABSTRAK

Persaingan untuk mendapatkan nasabah merupakan hal yang harus dihadapi oleh semua bank, hal ini dilakukan agar tetap eksis di era globalisasi ini. Nasabah merupakan “bos” yang harus diperlakukan dengan baik serta harus dipenuhi kebutuhannya agar tercapai kepuasan dan akhirnya loyal. Penelitian ini tentang “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya Melalui Kepuasan Nasabah” dengan sampel sebanyak 50 responden yang minimal pernah 2 kali melakukan transaksi di BRI Unit demak Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya melalui kepuasan nasabah. Dengan menggunakan metode Analisis Jalur maka diperoleh persamaan Sub Struktur 1 yaitu  $Z = 0,880 X + 0,479 \epsilon_1$  dan koefisien determinasi 77 % sedangkan untuk persamaan Sub Struktur 2 yaitu  $Y = 0,426 X + 0,567 Z + 0,276 \epsilon_2$  dan koefisien determinasi 92,4 %. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya. 2) Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya. 3) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya. 4) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Demak Surabaya.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah***