

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisis pengaruh budaya organisasi dan karakteristik individu terhadap kinerja dengan kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan BTPN Syariah Cabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *eksplanatory* dengan rancangan penelitian menggunakan kausal komparatif. jasa perbankan di BTPN Syariah Cabang Surabaya yang berdomisili di Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sejumlah 97 orang. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis jalur berbasis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kebijakan promosi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen BTPN Syariah Surabaya dengan kontribusi masing-masing sebesar 35,7% dan 16,4%. (2) Kebijakan promosi, kualitas layanan, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen BTPN Syariah Surabaya dengan kontribusi masing-masing sebesar 72%, 44,1%, dan 36,2%. (3) Kebijakan promosi berpengaruh tidak langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen BTPN Syariah Surabaya. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen BTPN Syariah Surabaya dengan pengaruh tidak langsung sebesar 13,4%.

Kata kunci: Kebijakan Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

This study discusses the analysis of the influence of organizational culture and individual characteristics on performance with job satisfaction and its impact on the performance of employees of BTPN Surabaya Branch. This research uses explanatory research design with a comparative causal research design. banking services at BTPN Surabaya Branch domiciled in Surabaya. This research used 97 purposive sampling techniques. The method of analysis of this study uses path analysis based on multiple linear regression. The results of this study indicate that: (1) Promotion policy and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction of BTPN Syariah Surabaya with 35.7% and 16.4% contributions respectively. (2) Promotion policy, service quality, and satisfaction have positive and significant effect on BTPN Syariah Surabaya with 72%, 44.1% and 36.2% contributions respectively. (3) Promotion policy has an indirect and insignificant effect on loyalty through customer satisfaction. BTPN Syariah Surabaya. While the quality of service has an indirect and significant effect on loyalty through customer satisfaction BTPN Syariah Surabaya with an indirect effect of 13.4%.

Keywords: Promotion Policy, Service Quality, Satisfaction, Loyalty