

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian global semakin berkembang pesat mengikuti perkembangan teknologi terkini. Kemajuan perekonomian terjadi pada berbagai macam sector seperti, sector industri, jasa, manufaktur, otomotif, teknologi informasi dan perbankan. Hal tersebut memacu persaingan antar bank untuk mempertahankan nasabah yang mereka miliki dengan cara semakin memperbaiki sistem dan pelayanan bagi nasabah mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh hubungan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kapas Krampung Surabaya (2) pengaruh hubungan promosi terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kapas Krampung Surabaya (3) pengaruh hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kapas Krampung Surabaya dan (4) pengaruh hubungan keunggulan produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kapas Krampung Surabaya. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan pengambilan sampel berupa *simple random sampling* kepada 100 responden, serta menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keunggulan produk meningkat sebanyak 1% maka nilai kepuasan nasabah meningkat sebanyak 0,177 atau 1,77% pada BRI (2) promosi meningkat sebanyak 1% maka nilai kepuasan nasabah meningkat sebanyak 0,166 atau 16,6% pada BRI (3) kualitas pelayanan meningkat sebanyak 1% maka nilai kepuasan nasabah meningkat sebanyak 0,268 atau 2,68% pada BRI.

Kata kunci : Keunggulan Produk, Promosi, Kualitas Layanan