

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Centra Asia KCU HR Muhammad Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Selain itu juga menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (simple random sampling) yaitu dengan cara menyebar kuisioner kepada nasabah di PT Bank BCA KCU HR Muhammad sebanyak 100 Nasabah. Alat uji yang digunakan untuk pengolahan data dengan menggunakan software SPSS versi 20. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka dapat diperoleh hasil analisis data dari penelitian ini secara parsial yaitu menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya, secara parsial diketahui bahwasanya citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya, bahwasanya kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya dan secara simultan diketahui bahwasanya kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, company image and product quality on the performance of customer satisfaction at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya. This study uses quantitative research methods as a technique to analyze causal relationships that occur in multiple regression if the independent variables affect the dependent variable not only directly but also indirectly. In addition, it also uses a simple random sampling technique, namely by distributing questionnaires to customer at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya as many as 100 customers. The test equipment used for data processing using SPSS version 20 software. After testing the proposed hypothesis, it can be obtained the results of data analysis from this study partially, which shows that partially it is known that service quality affects customer satisfaction at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya, partially known that company image affects customer satisfaction at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya, partially known that product quality affects customer satisfaction at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya, and simultaneously it is known that service quality, company image and product quality on the performance of customer satisfaction at PT Bank Central Asia KCU HR Muhammad Surabaya.*

**Keywords: Service Quality, Company Image, Product Quality, Customer Satisfaction**