

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap kualitas layanan Divisi ATM Regional Center Surabaya PT. BNI 46. TBK.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Jumlah sampel penelitian sebanyak 30 orang karyawan bagian ATM Regional Center. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dari hasil kuesioner menggunakan teknik path analysis.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kepuasan karyawan berpengaruh langsung tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Meskipun demikian kepuasan karyawan menunjukkan tanda koefisien yang positif sehingga semakin ditingkatkan kepuasan karyawan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Variabel kepuasan karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas layanan. Dengan hasil ini kualitas layanan merupakan hal penting untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan karyawan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

