

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Suci baik secara simultan maupun parsial. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji hipotesis secara simultan (uji f) dan uji hipotesis secara parsial (uji t). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 23 *for windows*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 responden dengan menggunakan sampling insidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 51,3%, secara parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh sebesar 14,21% dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh sebesar 37,12%.

*Keyword* : Kualitas Pelayanan, Produk, dan Kepuasan Nasabah