

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI ERA
PANDEMI**

(Studi Pada Bank BJB KANTOR CABANG PEMBANTU FATMAWATI
JAKARTA SELATAN)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD RAFLY PRATAMA

1171001037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Rafly Pratama

NIM : 1171001037

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Rafly Pratama

NIM : 1171001037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank di Era Pandemi
(Studi Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati Jakarta Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomidan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Suwandi, S.E., M.Si., Dr.

()

Penguji I : Gunardi Endro, Ir., MBA, M.Hum. M.Soc., Sci, Ph.D

()

Penguji II : Muhcsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D

()
Muhcsin

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat karunia dan rahmat-Nya, penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul tentang “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI ERA PANDEMI (STUDI PADA BANK BJB KANTOR CABANG PEMBANTU FATMAWATI JAKARTA SELATAN)**”. Penyelesaian dalam penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie serta dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir (skripsi) ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan tugas akhir (skripsi) ini, yakni kepada:

1. Keluarga penulis, Mama, Papa, Kakak Arifa, dan Kakak Yuda, Terima kasih telah menjadi orang tua, dan kakak tercinta yang selalu mendukung serta memberikan semangat dan doa kepada penulis untuk selalu bersyukur, tawakal dan bersabar sehingga, penulis bisa optimis dan berjuang hingga menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini.
2. Bapak Suwandi, S.E,M.Si.,Dr selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Gunardi Endro, Ir., MBA,M.Hum. M.Soc., Sci, Ph.D dan Bapak Muhsin Saggaf, M.Sc, M.BA., Ph.D selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati, khususnya Ibu Risa Octavia Kurniawati selaku *Sub Branch Manager*, Ibu Marisha Jonli sebagai *supervisor*, Kakak Rizka Agnesza Putri sebagai Teller, serta karyawan lainnya yang telah membantu ataupun memberikan kesempatan bagi penulis untuk bisa memperoleh pengalaman dan riset selama penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Aladin Nehe, Yamin Alaudin, Regita, Indah, Yogi, Ratu, Bagas selaku sahabat yang selalu ada untuk memberikan dukungan penuh, doa , dan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Geddy dimas, Rayhan, dan Alif selaku sahabat saya juga yang selalu setia untuk menemani saya untuk bermain, memberikan semangat, memberikan motivasi dan dukungan penuh selama penulis menyelesaikan perkuliahan.
7. Rena lutfiani sahabat dari SMA hingga sekarang yang setia mendukung dan memberikan doa yang terbaik bagi penulis.
8. Rekan-Rekan Prodi Manajemen Angkatan 2017 Universitas Bakrie, Terima Kasih atas waktu suka ataupun duka yang telah menghabiskan selama empat tahun ini, serta atas kebaikan dan dorongan semangat yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan perkuliahan.

Jakarta, 23 Agustus 2021



(Muhammad Rafly Pratama)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Rafly Pratama
NIM : 1171001037
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan nasabah Bank di Era Pandemi (Studi Pada Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati Jakarta Selatan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 23 Agustus 2021

Jakarta, 23 Agustus 2021



(Muhammad Rafly Pratama)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI ERA
PANDEMI (STUDI PADA BANK BJB KANTOR CABANG
PEMBANTU FATMAWATI JAKARTA SELATAN)**

Muhammad Rafly Pratama¹

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah bank di era pandemi (studi pada bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati Jakarta Selatan)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah bank. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah dari bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati Jakarta selatan dan jumlah sampel sebanyak 110 orang yang di ambil menggunakan *systematic random sampling*. Adapun, metode pendekatan dalam penelitian ini yakni menggunakan kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui kuesioner. Untuk mengenai analisis yang dipakai dalam penelitian ini, memakai regresi linear berganda serta pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan uji statistik yakni uji T (parsial) dan uji F (simultan). Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan, baik itu secara parsial ataupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Kepuasan nasabah

THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND COMPLAINTS HANDLING ON BANK CUSTOMER SATISFACTION IN THE PANDEMI ERA (STUDY AT BANK BJB OFFICE OF SUPPORTING BRANCH FATMAWATI JAKARTA SELATAN)

Muhammad Rafly Pratama¹

ABSTRACT

This thesis is entitled "The Influence of Service Quality and Complaint Handling on bank customer satisfaction in the pandemic era (study at bank BJB Fatmawati Sub-Branch Office, South Jakarta)". This study aims to analyze the effect of service quality and complaint handling variables on bank customer satisfaction. The population used in this study is the total customers of the bank BJB Fatmawati Sub-Branch Office, South Jakarta and the number of samples is 110 people who were taken using systematic random sampling. The approach method in this research is to use quantitative with primary data collection through questionnaires. For the analysis used in this study, using multiple linear regression and hypothesis testing is done by performing statistical tests, namely the T test (partial) and the F test (simultaneous). The results of this study indicate that the variables of service quality and complaint handling, either partially or simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Penanganan Keluhan.....	14
2.1.3. Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan	15
2.1.4. Kepuasan Nasabah	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi Penelitian	29
3.3.2. Sampel Penelitian.....	29
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	30
3.4.1. Variabel Penelitian	30
3.4.2. Operasional Variabel penelitian	30
3.5 Metode Pengambilan Data	33
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	34

3.7	Teknik Pengumpulan Data	34
3.8	Analisis Deskriptif	35
3.9	Teknik Analisis Data	35
3.9.1.	Uji Instrumen	36
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik	36
3.9.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	38
3.9.4.	Uji Hipotesis	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Bank BJB	40
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2.	Profile perusahaan Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Fatmawati.....	40
4.1.3.	Visi dan Misi Bank BJB.....	41
4.1.4.	Nilai- Nilai Perusahaan Bank BJB	42
4.2	Pre-Test Kuesioner	42
4.2.1.	Uji Validitas	42
4.2.2.	Uji Reliabilitas	44
4.3	Analisis Karakteristik Responden	45
4.3.1.	Uraian Karakteristik Responden	45
4.3.2.	Usia Responden.....	45
4.3.3.	Jenis Kelamin	46
4.3.4.	Tempat Tinggal	46
4.3.5.	Pendidikan.....	47
4.3.6.	Pekerjaan.....	47
4.4	Analisis Deskriptif.....	47
4.4.1.	Analisis Deskriptif pada Kualitas Pelayanan	48
4.4.2.	Analisis Deskriptif pada Penanganan Keluhan	50
4.4.3.	Analisis Deskriptif pada Kepuasan nasabah	50
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1.	Uji Normalitas	52
4.5.2.	Uji Multikolonieritas.....	53
4.5.3.	Uji Heterokedatisitas.....	53
4.6	Uji Kelayakan Model	54
4.6.1.	Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4.7	Uji Hipotesis	55
4.7.1.	Uji T-Parsial	55

4.7.2. Uji F-Simultan.....	56
4.7.3. Koefisien Determinasi R^2	57
4.8 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berpikir.....26
Gambar 4. 1 Logo perusahaan bank BJB40
Gambar 4. 2 Nilai-Nilai Perusahaan Bank BJB.....42
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedasitas54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Posisi Dana Pihak Ketiga Tahun 2020 (dalam triliun rupiah)	2
Tabel 1. 2 Daftar Bank Peraih SLE Awards 2021	3
Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Nasabah Bank BJB KCP Fatmawati Tahun 2020 ...	4
Tabel 1. 4 Jumlah Keluhan Nasabah Bank BJB KCP Fatmawati Pada tahun 2020.....	5
Tabel 4. 1 Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 3 Uraian Karakteristik Responden.....	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Usia Responden	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Jenis kelamin.....	46
Tabel 4. 6 Karakteristik Tempat Tinggal Responden.....	46
Tabel 4. 7 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	47
Tabel 4. 8 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	47
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif pada Variabel Penanganan Keluhan X2.....	50
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif pada Variabel Kepuasan nasabah (Y)	51
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Data.....	52
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi.....	54
Tabel 4. 15 Uji F.....	56
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (Angket)	67
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Responden	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	80
Lampiran 4 Hasil Uji Deskriptif	86
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88