

Konsentrasi / Bidang Minat :

Manajemen Pemasaran

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
LOYALITAS NASABAH BANK BRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH:
Victor Salay
3103008287**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN
KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

Victor Salay

3103008287

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

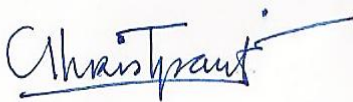
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI DI SURABAYA

OLEH:
Victor Salay
3103008287

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Christina Esti Susanti, MM. CPMAP

Tanggal 20.2.2013

Pembimbing II,



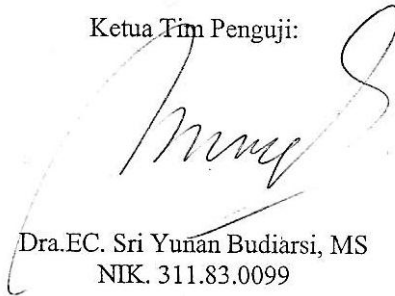
Arini, SE, MM

Tanggal: 22/2/2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Victor Salay dengan NRP 3103008287. Telah diuji pada tanggal 13 Maret 2013 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji


Ketua Tim Penguji:



Dra. EC. Sri Yunan Budiarsi, MS
NIK. 311.83.0099

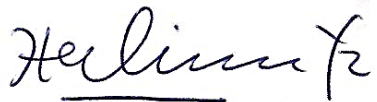
Mengetahui:

Dekan,



DR. Lodovicus Lasdi, SE., MM.
NIK.: 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Herlina Yoka Roida SE., M. Com.
NIK: 311.99.0362

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Victor Salay

NRP : 3103008287

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Bank Bri

Di Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan / ditampilkan di *internet* atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Maret 2013



Yang menyatakan,
(Victor Salay)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan penelitian di masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari usaha, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, khususnya bimbingan serta waktu yang telah disediakan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, dengan tulus penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Herlina Yoka R, SE., M.Com, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Christina Esti Susanti, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta dengan sabar telah membimbing seluruh proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

4. Arini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya serta dengan sabar telah membimbing seluruh proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.
5. C.Marliana Junaedi, SE., M.Si, selaku Dosen Wali penulis yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
6. Semua dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Widya Mandala Surabaya.
7. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, dan nasehat-nasehat yang berguna bagi penulis selama penyusunan skripsi ini. *Specially to my mother and my father* yang telah memberikan dukungan penuh dan telah mendoakan penulis agar mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua sahabat dan teman-teman sejurusan yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat tersebut namanya satu per satu di sini, terima kasih atas segala doa, bantuan, dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna mengingat keterbatasan penulis dalam menganalisa masalah dan mengolah kata. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang

membangun dalam penulisan skripsi ini sangat diharapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Surabaya, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	18
2.3 Model Penelitian	28
2.4 Hipotesis	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Identifikasi Variabel	30
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikator ..	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Pengukuran Variabel	35
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1 Alat Pengumpulan Data	36
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.7.1 Populasi	36
3.7.2 Sampel	37
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.8 Teknik Analisis Data	38
3.8.1 Analisis Instrumen Penelitian	38

3.8.2	Analisis Model Penelitian	39
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Identifikasi Responden	44
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3	Uji Normalitas	48
4.4	Uji Kecocokan Model	51
4.4.1	Kecocokan Seluruh Model	51
4.4.2	Kecocokan Nodel Pengukuran	53
4.4.3	Kecocokan Model Struktural	59
4.5	Pembahasan	61
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	61
4.5.2	Pengaruh Penanganan Terhadap Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah	62
4.5.3	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas	63
BAB 5	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
5.1	Simpulan	65
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran Akademis	66
5.2.2	Saran Praktis	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Olorunniwo dan Hsu (2006)	12
Tabel 2.2	Penelitian Kau dan Loh (2006)	14
Tabel 2.3	Penelitian Bontis dan Booker (2007)	15
Tabel 2.4	Perbandingan Penelitian	17
Tabel 4.1	Derajat Penilaian Setiap Variabel	45
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	45
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Variabel Penanganan Terhadap komplain	46
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	47
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah...	47
Tabel 4.6	Uji Normalitas Univariat	49
Tabel 4.7	Uji Normalitas Multivariat	50
Tabel 4.8	Kecocokan Keseluruhan Model	51
Tabel 4.9	Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.10	Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan	55
Tabel 4.11	Reliabilitas Konstruk Penanganan Terhadap Komplain	56
Tabel 4.12	Reliabilitas Konstruk Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.13	Reliabilitas Konstruk Loyalitas	58
Tabel 4.14	Ringkasan Pengujian Kecocokan Model Struktural	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	29
Gambar 4.1	<i>Path analysis</i> dari <i>Structural model</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Penyebaran Kuisisioner

Lampiran 3. Analisis SEM (*Structural Equation Model*)

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Obyek penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia Cabang Kertajaya Surabaya. Permasalahan penelitian merujuk pada fenomena bisnis Bank Rakyat Indonesia Cabang Kertajaya Surabaya. Oleh karenanya permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut: bagaimana mempengaruhi loyalitas nasabah sesuai dengan harapan. Tujuan penelitian dirumuskan untuk mencari jawaban atas alur yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Permodelan yang dirumuskan pada penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang kritis dalam konsep dan pengukuran loyalitas nasabah. Peneliti memasukan unsur kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah sebagai anteseden dan memiliki konsekuensi yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selain sebuah permodelan teoritis, penelitian ini telah merumuskan tiga hipotesis. Metode purposif telah dipilih untuk memperoleh data yang dibutuhkan pada studi ini. Penelitian ini mempergunakan 100 responden dan keseluruhan responden adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Kertajaya Surabaya. Analisis data mempergunakan *Structural Equation Model* dengan program komputer Lisrel 8.80.

Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Penanganan komplain berdampak secara positif terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah adalah berakibat positif. Kesimpulan akhir penelitian loyalitas nasabah dapat direkomendasikan sebagai masukan bagi pihak manajemen. Peneliti percaya bahwa pendekatan yang berkaitan dengan dimensi penanganan komplain dapat membantu manajer meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Dan Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING FOR CUSTOMER SATISFACTION LOYALTY BRI BANK IN SURABAYA

Victor Salay

ABSTRACT

The main objective of this research is to analysis the factors that influence customer loyalty. The object of this research is Bank Rakyat Indonesia Surabaya Kertajaya Branch. The research problems are refer to the business phenomena in Bank Rakyat Indonesia Surabaya Kertajaya Branch and some research gap based on previous researches. Therefore, the research problems are: "How to develop a customer loyalty, could be achieved complied with the particular expectation". The purpose of this research is to investigated the path of customer loyalty.

Formulated models this research aim to give critical understanding in concept and measurement of customer loyalty. This research measure service quality, complain management, and customer satisfaction as antecedents and have consequence to customer loyalty. Besides the theoretical model, the researcher subsequently had compiled three hypothesis for this research. Purposive method had been used to gain valuable data in this study. Researcher used 100 respondents and all of them are customer of Bank Rakyat Indonesia Surabaya Kertajaya Branch. All data of this researched had been analyzed by Structural Equation Model with computer program Lisrel 8.80.

The main findings of this research showed that service quality has a positive impact on customer satisfaction. Complain management also has a positive impact on customer satisfaction. The main conclusions of this research is that the influence of customers satisfaction towards customer loyalty had a significant (positive) impact. The final conclusion of customer loyalty research can be recommended as crucial implications for management. Researcher believe that the approach used in this study can help bank managers gain useful insight regarding the relative contribution of each of specific complain management dimension to the customer satisfaction, and customer loyalty.

Key Words: Service Quality, Complain Management, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty