

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
*COMPLAINT HANDLING* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT BANK PERKREDITAN  
RAKYAT SYARIAH VITKA CENTRAL DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Susanti  
130610011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
*COMPLAINT HANDLING* TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PADA PT BANK PERKREDITAN  
RAKYAT SYARIAH VITKA CENTRAL DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Susanti  
130610011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 25 Maret 2017  
Yang membuat pernyataan,

Susanti  
130610011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT  
BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH VITKA  
CENTRAL DI KOTA BATAM**

**Oleh:**

**Susanti**

**130610011**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal**

**seperti di bawah ini**

**Batam, 25 Maret 2017**

**Jontro Simanjuntak,S.Pt.,S.E.,M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia mengalami persaingan yang sangat ketat antar bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS Vitka Central di kota Batam. Teknik pengumpulan data dengan data primer yaitu membagikan kuesioner kepada 370 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Responden adalah nasabah PT BPRS Vitka Central di kota Batam. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji determinasi R<sup>2</sup>, hasil uji t, uji f, uji regresi linier berganda. Hasil uji diperoleh  $F_{hitung} (60,664) > F_{tabel} (3,05)$  dan nilai signifikansi =  $0,00 < 0,05$  membuktikan bahwa kualitas dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Perlu menjadi perhatian lebih bagi manajemen PT BPRS Vitka Central akan kualitas pelayanan yang diberikan serta penanganan keluhan, karena hal ini berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, *complaint handling*, loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

*The development of the banking sector in Indonesia experienced a very tight competition among banks. This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer loyalty of PT BPRS Vitka Central Batam. Data collection techniques with primary data is distributed questionnaires to 370 respondents sampled in this study. Respondents are customers of PT BPRS Vitka Central Batam. Processing data using validity test, reliability test, normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test, test of determination  $R^2$ , t test, F test, multiple linear regression test. The test results  $F_{count} (60,664) > F_{table} (3,05)$  and  $sig=0,00 < 0,05$  prove that the quality of service and complaint handling have a positive and significant effect on the dependent variable namely customer loyalty . The management of PT BPRS Vitka Central Batam needs to put attention on service quality and the complaint handling , because it affects the customer loyalty .*

**Keywords:** *Service Quality, Complaint Handling, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen (Manajemen Perbankan) Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. Selaku Kaprodi Manajemen Universitas Putera Batam dan Dosen Pembimbing Skripsi Pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Bapak Janto selaku Direktur Utama PT BPRS Vitka Central beserta semua karyawan yang telah memberikan izin dan membantu meneliti dalam

mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini.

6. Ayah dan Ibu atas jasa-jasanya yang telah memberikan doa yang tulus, semangat, dukungan, dan kepercayaan yang diberikan dalam menjalankan pilihan hidupku.
7. Teman-teman atas kebersamaan dan bantuan yang berarti bagi penulis.
8. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayahnya serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 25 Maret 2017

Susanti

## DAFTAR ISI

|                                                     | Halaman |
|-----------------------------------------------------|---------|
| LEMBAR PERNYATAAN .....                             | i       |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                            | ii      |
| ABSTRAK .....                                       | iii     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                               | iv      |
| KATA PENGANTAR .....                                | v       |
| DAFTAR ISI .....                                    | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                                  | x       |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xi      |
| DAFTAR RUMUS .....                                  | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                               | xiii    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |         |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                 | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                      | 4       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                        | 5       |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                         | 5       |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                         | 6       |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                        | 6       |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                      |         |
| 2.1 Konsep Teoritis .....                           | 8       |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan .....                      | 8       |
| 2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....           | 8       |
| 2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....            | 9       |
| 2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....          | 13      |
| 2.1.2 Complaint Handling .....                      | 15      |
| 2.1.2.1 Faktor-faktor Penyebab Keluhan .....        | 16      |
| 2.1.2.2 Jenis-jenis Keluhan .....                   | 18      |
| 2.1.2.3 Penanganan Keluhan .....                    | 22      |
| 2.1.2.4 Indikator Complaint Handling .....          | 28      |
| 2.1.3 Loyalitas Nasabah .....                       | 28      |
| 2.1.3.1 Definisi Loyalitas Nasabah .....            | 28      |
| 2.1.3.2 Indikator Loyalitas Nasabah .....           | 29      |
| 2.1.3.3 Karakteristik Loyalitas Nasabah .....       | 30      |
| 2.1.3.4 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan ..... | 31      |
| 2.1.3.5 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan .....       | 32      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                      | 33      |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                        | 36      |
| 2.4 Hipotesis .....                                 | 37      |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|         |                                        |    |
|---------|----------------------------------------|----|
| 3.1     | Desain Penelitian .....                | 38 |
| 3.2     | Operasional Variabel .....             | 38 |
| 3.2.1   | Variabel Loyalitas Nasabah .....       | 39 |
| 3.2.2   | Variabel Kualitas Pelayanan .....      | 40 |
| 3.2.3   | Variabel Complaint Handling .....      | 42 |
| 3.3     | Populasi dan Sampel .....              | 43 |
| 3.3.1   | Populasi .....                         | 43 |
| 3.3.2   | Sampel .....                           | 44 |
| 3.4     | Teknik dan Alat Pengumpulan Data ..... | 45 |
| 3.4.1   | Teknik Pengumpulan Data .....          | 45 |
| 3.4.2   | Alat Pengumpulan Data .....            | 48 |
| 3.5     | Metode Analisis Data .....             | 50 |
| 3.5.1   | Analisis Deskriptif .....              | 50 |
| 3.5.2   | Uji Kualitas Data .....                | 51 |
| 3.5.2.1 | Uji Validitas .....                    | 52 |
| 3.5.2.2 | Uji Reliabilitas .....                 | 53 |
| 3.5.3   | Uji Asumsi Klasik .....                | 54 |
| 3.5.3.1 | Uji Normalitas .....                   | 54 |
| 3.5.3.2 | Uji Multikolinieritas .....            | 55 |
| 3.5.3.3 | Uji Heteroskedastisitas .....          | 55 |
| 3.5.4   | Uji Pengaruh .....                     | 56 |
| 3.5.4.1 | Analisis Regresi Linear Berganda ..... | 56 |
| 3.5.4.2 | Uji-T Statistik .....                  | 56 |
| 3.5.4.3 | Uji-F Statistik .....                  | 57 |
| 3.5.4.4 | Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 57 |
| 3.6     | Lokasi dan Jadwal Penelitian .....     | 58 |
| 3.6.1   | Lokasi Penelitian .....                | 58 |
| 3.6.2   | Jadwal Penelitian .....                | 58 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|         |                                             |    |
|---------|---------------------------------------------|----|
| 4.1     | Hasil Penelitian .....                      | 60 |
| 4.1.1   | Profil Responden .....                      | 60 |
| 4.1.2   | Jenis Kelamin Responden .....               | 61 |
| 4.1.3   | Status Responden .....                      | 62 |
| 4.1.4   | Usia Responden .....                        | 63 |
| 4.1.5   | Pendidikan Terakhir Responden .....         | 65 |
| 4.1.6   | Lama Menjadi Nasabah .....                  | 66 |
| 4.1.7   | Analisis Deskriptif .....                   | 67 |
| 4.1.7.1 | Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah .....  | 68 |
| 4.1.7.2 | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 70 |
| 4.1.7.3 | Deskripsi Variabel Complaint Handling ..... | 74 |
| 4.1.8   | Hasil Uji Kualitas Data .....               | 75 |
| 4.1.8.1 | Hasil Uji Validitas Data .....              | 75 |
| 4.1.8.2 | Hasil Uji Reliabilitas Data .....           | 79 |
| 4.1.9   | Uji Asumsi Klasik .....                     | 81 |

|          |                                             |    |
|----------|---------------------------------------------|----|
| 4.1.9.1  | Uji Normalitas .....                        | 81 |
| 4.1.9.2  | Uji Multikolinearitas .....                 | 82 |
| 4.1.9.3  | Uji Heteroskedastisitas .....               | 83 |
| 4.1.10   | Hasil Uji Pengaruh .....                    | 84 |
| 4.1.10.1 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 84 |
| 4.1.10.2 | Uji-T (Uji Parsial) .....                   | 86 |
| 4.1.10.3 | Hasil Uji F.....                            | 87 |
| 4.1.10.4 | Uji Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....    | 88 |
| 4.2      | Pembahasan.....                             | 89 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|      |                |    |
|------|----------------|----|
| 5.1. | Simpulan ..... | 91 |
| 5.2. | Saran .....    | 92 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 93 |
|----------------------|----|

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                                                                          | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Tipologi Perilaku Komplain Pelanggan .....                     | 20      |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                      | 34      |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Y .....                              | 40      |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel X1 .....                             | 41      |
| Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel X2 .....                             | 42      |
| Tabel 3.4 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data .....                | 47      |
| Tabel 3.5 Rentang Skala .....                                            | 51      |
| Tabel 3.6 Range Validitas .....                                          | 52      |
| Tabel 3.7 Indeks Koefisien Reliabilitas .....                            | 53      |
| Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....                                         | 59      |
| Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....                           | 61      |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 62      |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....         | 63      |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....          | 64      |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....    | 65      |
| Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....        | 66      |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah .....                     | 68      |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....                    | 70      |
| Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Complaint Handling .....                    | 74      |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 77      |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Complaint Handling .....         | 78      |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....          | 79      |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....       | 80      |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Complaint Handling.....       | 80      |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah.....        | 81      |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Data.....                                | 82      |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....                             | 83      |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                           | 84      |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                       | 85      |
| Tabel 4.20 Hasil Uji T (parsial).....                                    | 87      |
| Tabel 4.21 Hasil Uji F.....                                              | 88      |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....                    | 89      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif..... | 22      |
| Gambar 2.3 The Loyalty Pyramid (Hil).....                | 32      |
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....                       | 37      |
| Gambar 4.1 Bar Chart Jenis Kelamin.....                  | 62      |
| Gambar 4.2 Bar Chart Status.....                         | 63      |
| Gambar 4.3 Bar Chart Usia.....                           | 64      |
| Gambar 4.4 Bar Chart Pendidikan.....                     | 65      |
| Gambar 4.5 Bar Chart Lama Menjadi Nasabah.....           | 67      |

## DAFTAR RUMUS

|                                    | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Rumus 3.1 Rentang Slovin.....      | 45      |
| Rumus 3.2 Persamaan Analisis ..... | 51      |
| Rumus 3.3 Persamaan Regresi .....  | 56      |