

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah berpengaruh variabel kualitas pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel 100 nasabah. Pengambilan jumlah sampel responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 26. Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,469 > 1,985$), dan variabel Penanganan Keluhan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,852 > 1,985$). Sedangkan secara hasil uji simultan (uji F) variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($56,536 > 3,090$). Kemudian diketahui variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan , Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This thesis discusses the Influence of Service Quality and Complaint Handling on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Jambi Patimura Branch Office. This research aims to find out and analyze whether the variables of service quality and complaint handling have an influence on customer satisfaction. This type of research is quantitative research with a sample of 100 customers. Taking the sample number of respondents using the Slovin formula. The data analysis technique used to test the hypothesis is multiple regression analysis. The analysis tool in this research uses SPSS version 26. The results of data processing show that partially the Service Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction with a significance level of $0.00 < 0.05$ and a value of $t_{count} > t_{table}$ ($5.469 > 1.985$), and the Handling variable Complaints also have a significant effect on customer satisfaction with a significance of $0.000 < 0.05$ with a value of $t_{count} > t_{table}$ ($3.852 > 1.985$). Meanwhile, based on the results of the simultaneous test (F test), the variables Service Quality and Complaint Handling have a significant effect on Customer Satisfaction with a significance level of $0.000 < 0.05$ with a value of $f_{count} > f_{table}$ ($56.536 > 3.090$). Then it was discovered that the service quality and complaint handling variables were able to explain the customer satisfaction variable by 53.8% while the remaining 46.2% was influenced by other variables.

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