

**ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)**

Skripsi

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

SRI WAHYUNI

NIM 185231140

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

**ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

SRI WAHYUNI
NIM: 18.52.31.140

Surakarta, 17 Februari 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, S.H., M.H
NIK. 19821113 201701 1 1091

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SRI WAHYUNI

NIM : 18.52.31.140

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikian ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. W

Surakarta, 17 Februari 2023

Sri Wahyuni



SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : SRI WAHYUNI
NIM : 18.52.31.140
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi yang berjudul "ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI (STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)"

Demikian ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan mengambil data dari masyarakat Kota Solo. Apabila dikemudian hari diketahui skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Februari 2023



Sri Wahyuni

Alvin Yahya, S.H., M.H.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Sri Wahyuni

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said Surakarta
Disurakarta

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Sri Wahyuni Nim: 18.52.31.140 yang berjudul:

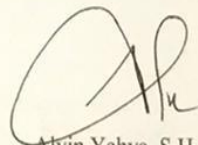
“ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER) “

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 17 Februari 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Alvin Yahya, S.H., M.H.
NIK. 19821113 201701 1 1091

PENGESAHAN

ANALISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(STUDI BSI KCP SOLO PASCA MERGER)

Oleh :

SRI WAHYUNI
NIM. 18.52.31.140

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Selasa tanggal 04 April 2023 M / 13 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Taufiq Wijaya, S.H.I., M.Si.
NIP. 19721218 200901 1 010



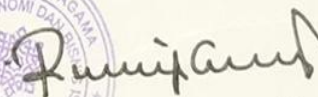
Penguji II
Dra. Hj. Ani Sofiyani, M.S.I
NIP.19640101 199403 2 002



Penguji III
Rahmawati Khoiriyah, M.E.
NIP. 1992112 7202012 2 022



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.†
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka tau hanyalah berkomentar seperti netizen yang maha benar.

PERSEMBAHAN

Pertama dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT

Skripsi ini kupersembahkan sepenuhnya kepada:

Bapak (Alm) dan Ibuku, tanpa mereka saya bukanlah apa-apa.

Kakak-kakak ku dan semua keluargaku yang selalu mendukung,

Anis, Sindi dan teman-teman PBS angkatan 2018 yang menjadi rekan
seperjuangan dalam belajar

Untuk semua orang yang selalu bertanya “Sudah sampai mana skripsinya?” ,
“Kapan sidangnya?” , “Kapan wisuda?” Kalian adalah salah satu alasan ku
bertahan untuk menyelesaikan semua tugas akhir ini.

Terimakasih...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh Penanganan Komplain dan Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi BSI KCP Solo Pasaca Merger)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dengan sepenuhnya penulis menyadari bahwa, telah mendapatkan banyak dorongan dan arahan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan ide, tenaga, waktu, dll. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudhofir, S.Ag., Mpd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Arifin Rahmawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Alvin Yahya, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak dukungan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan semua ilmunya yang bermanfaat bagi penulis.
6. Orang tua Bapak (Alm) dan Ibu, terimakasih untuk doa terbaiknya, dukungan, pengorbanan yang tak ada lelahnya serta kasih sayangmu yang tak ada habisnya tidak akan pernah kulupakan.
7. Temanku Anis, Sindi dan teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan support yang baik kepada penulis selama

penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Raden Mas Said Surakarta.

Untuk semua ini, tiada kiranya penulis bisa membalas, hanya permohonan dan
rasa syukur kepada Allah SWT, yang semoga memberikan hasil yang baik pada
kita semua. Amiiinn.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, 17 Februari 2023

Sri Wahyuni

ABSTRACT

The bank is one of the state financial institutions engaged in finance. Financial institutions are part of the modern economic financial system that uses financial services to serve society. It is known, the merger of Bank Syariah Indonesia (BSI) from State-Owned Enterprises (BUMN). Customers who do not receive adequate complaint handling services when filing a complaint can easily switch to another bank that is considered capable of providing adequate complaint handling services. The purpose of this study is to find out whether there is an effect of complaint handling on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia, to find out whether there is an influence of customer commitment on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia.

The type of research used in this study is a quantitative type of research. Based on the results of research that has been carried out through the crossing of the questionnaire to respondents and processing the data of the questionnaire results, it can be concluded as follows that complaints have a significant positive effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Customer commitment has a significant positive effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia KCP Solo. The handling of complaints and commitment affects customer satisfaction together.

Keywords: Banking, Customer, Commitment, Service satisfaction.

ABSTRAK

Bank adalah salah satu lembaga keuangan negara yang bergerak di bidang keuangan. Lembaga keuangan adalah bagian dari sistem keuangan ekonomi modern yang menggunakan jasa keuangan untuk melayani masyarakat. Diketahui, penggabungan Bank Syariah Indonesia (BSI) dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Nasabah yang tidak mendapatkan layanan penanganan keluhan yang memadai saat mengajukan keluhan dapat dengan mudah beralih ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan penanganan keluhan yang memadai. Tujuan studi ini yakni Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Berlandaskan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran dari kuesioner kepada responden dan mengolah data hasil kuesioner dapat disimpulkan sebagai berikut ini penanganan komplain berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Komitmen nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Penanganan komplain dan komitmen berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Perbankan, Nasabah, Komitmen, Kepuasan pelayanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT.....	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kepuasan	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	9
2.1.2 <i>Service Quality</i> (Faktor Kepuasan Nasabah)	10
2.1.3 Strategi Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah.....	12
2.2. Komplain	12
2.2.1. Pengertian Penanganan Komplain	12
2.2.2. Faktor Terjadinya Komplain	13

2.3.	Komitmen	15
2.3.1	Pengertian Komitmen	15
2.4.	Penelitian Terdahulu	16
2.5.	Kerangka Berpikir	17
2.6.	Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1.	Waktu dan Wilayah Penelitian	20
3.2.	Jenis Penelitian	20
3.3.	Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	20
3.3.1.	Populasi	20
3.3.2.	Sampel.....	21
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4.	Data dan Sumber Data	22
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.	Variabel Penelitian	23
3.7.	Definisi Operasional.....	24
3.8.	Teknik Analisis Data	25
3.8.1.	Uji Instrumen	25
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	26
3.8.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	27
3.8.4.	Uji Ketepatan Model	28
3.8.5.	Uji Hipotesis	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	30
4.1.1.	Deskripsi Data.....	31
4.2.	Hasil Penelitian.....	34
4.2.1.	Uji Validitas	34
4.2.2.	Uji Reliaibilitas	37
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	37
4.2.4.	Uji Regresi Linear Berganda.....	41
4.2.5.	Uji Hipotesis	42

4.2.6. Uji Koefisien Determinan (R^2)	45
4.3. Pembahasan Dan Analisis Data.....	46
4.3.1. Analisa Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah	46
4.3.2. Analisa Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah.....	47
BAB V PENUTUP.....	49
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bank ialah suatu instansi keuangan yang bergerak dibidang keuangan suatu negara. Dalam perekonomian modern, instansi keuangan merupakan bagian dari system keuangan yang menyediakan jasa keuangan kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan, Bank: “Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. (www.ojk.go.id, 2008).

Bank sebagai instansi keuangan di Indonesia mempunyai peran dan tujuan yang khusus, dimana fungsi bank di Indonesia berfungsi sebagai penghimpun dana, penyalur dana, pemberi pinjaman, sarana investasi, menciptakan uang, mendukung kelancaran dalam pembayaran, mempermudah kelancaran transaksi dan jasa lainnya misalnya tempat penyimpanan barang dan surat berharga berharga dari masyarakat. Selain itu, bank bertujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka memajukan keadilan, persatuan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (www.kompas.com, 2022).

Industri perbankan juga dikenal sebagai instansi perwalian, atau instansi keuangan yang landasan dasarnya ialah kepercayaan masyarakat (Putera, 2020). Bank sebagai perantara keuangan atau *financial intermediary* dalam menjalankan

kegiatan usahanya harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat agar bisa beroperasi secara efektif dan efisien untuk mendapat keuntungan. Kemakmuran bank adalah cara untuk mendapatkan perhatian publik. Kepuasan nasabah bank yang baik adalah satu dari banyak variable yang bisa memenangkan hati masyarakat (Saleh, 2019).

Saat ini, diketahui bahwa terdapat integrasi layanan hasil merger Bank Syariah Indonesia (BSI) dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah milik BUMN, pada 1 November 2021 yang merupakan tahap akhir dari migrasi setelah merger. Istilah dari merger tersebut tidaklah asing lagi didunia bisnis. Merger merupakan proses kombinasi dua atau lebih korporasi dengan persyaratan yang sama menjadi satu korporasi, dimana bank yang tetap eksis sementara bank yang lain dibubarkan. Sederhananya, merger merupakan kombinasi dua atau lebih korporasi untuk menciptakan perusahaan baru (www.inews.id, 2022).

Dalam proses merger tentu mendapat komplain dari nasabah atau klien. Komplain tersebut bermula dari pengalihan rekening BNI Syariah dan BRI Syariah ke BSI. Komplain terjadi adanya *downgrade* fitur rekening, transaksi gagal, kartu ATM dibekukan, mengeluhkan layanan m-banking dan internet banking yang tidak bisa digunakan, saldo terpotong 50.000 setelah migrasi ke BSI, kemudian tarik tunai tetapi saldo berkurang serta uang tidak keluar dan antrian banyak (Kontan.co.id, 2021). Terkait layanan yang dikeluhkan nasabah diatas maka bank harus terus kompetitif dan terus berkembang untuk tetap berjalan seperti biasa dan tetap optimal.

Komplain-komplain tersebut bermula dari layanan mobile banking dan internet banking yang tidak dapat digunakan karena tidak ada akses karena peningkatan kapasitas jaringan mobile banking dan internet banking sehingga mengganggu aktivitas nasabah (economy.okezone.com, 2021). Kemudian, kartu ATM tersebut dibekukan karena nasabah belum menukarkan kartu ATM/debit lama dengan kartu ATM/kartu pembayaran BSI (sewaktu.com, 2022). Kemudian transaksi gagal karena nasabah mengalami kesulitan untuk bertransaksi menggunakan kartu ATM setelah beralih ke rekening BSI.

Akibat dari kejadian tersebut, bank harus meningkatkan dan menyusun skema untuk menentukan apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Penindakan komplain nasabah bisa dibentuk berdasarkan penanganan komplain dan komitmen nasabah. Kepuasan nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk mempertahankan seorang nasabah agar mereka terus membeli produk dan layanan dari bank tersebut. Koneksi antara kepuasan nasabah dengan kinerja bisnis bank memiliki hubungan yakni positif. Dalam analisis ini, faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dalam penelitian ini adalah penanganan komplain. Perilaku komplain oleh nasabah adalah sikap ketidakpuasan pada produk dan layanan yang digunakan (Setyaningrum, 2019).

Komplain yang disampaikan oleh nasabah harus menjadi masukan bagi bank, karena penanganan komplain yang baik justru akan memberikan peluang bank untuk meningkatkan produk atau layanan, sehingga tercipta kepuasan nasabah untuk tetap setia pada bank. Nasabah yang belum mendapatkan layanan penanganan komplain yang baik atau memadai pada saat menyampaikan

komplain akan mudah beralih ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan penanganan komplain yang baik. Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang ditingkatkan dengan adanya komitmen antar nasabah dan bank bisa menghasilkan koneksi yang lebih erat dalam melayani kebutuhan dan keinginan nasabah dengan baik (Setyaningrum, 2019).

Komitmen bisa dibangun dengan kejujuran dari pihak penyedia jasa layanan dan bank, karena dengan adanya kejujuran nasabah akan mempercayai bank dan berkomitmen untuk tetap setia dan menjaga dananya dibank. Kepuasan nasabah adalah aspek yang paling penting dari setiap bisnis. Untuk mencapai kepuasan nasabah, setiap bank harus memiliki suatu standar/pedoman yang dipakai untuk mencapai tujuan sebagai antisipasi adanya ketidakpuasan nasabah pada pelayanan bank, yang bisa berbentuk apapun. Salah satu persiapan yang bisa dilakukan yaitu dengan membuat SOP (*Standar Operation Procedure*). Karena SOP ini adalah tatacara yang dilakukan dan dilalui oleh pihak bank untuk menyelesaikan suatu proses kinerja tertentu (Firmansyah, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Endah Kurniyawati tahun 2020 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”. Yang hasilnya bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Suriyah. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Ma'mun 2019 yang berjudul “Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif

Ekonomi Islam”. Yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penanganan komplain memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian Erwan Aristyanto (2019), dapat disimpulkan bahwa komitmen memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nico Yudhinata Lay, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel Temuan Research Gap

No	Kesenjangan Hasil Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu
1.	Konsistennya temuan penelitian pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan	Penanganan keluhan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah (Nico Yudhinata Lay).
		Penanganan keluhan/komplain memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Yessy Artanti, 2011).
2.	Konsistennya temuan penelitian pengaruh komitmen terhadap kepuasan	Komitmen memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Nico Yudhinata Lay).
		Komitmen memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah (Muchamad Taufiqur Rachman, 2015).

Berdasarkan konteks yang telah dipaparkan dan terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu sebagai penguat fenomena yang ada, maka judul dari penelitian ini adalah **“Analisa Pengaruh Penanganan Komplain Dan**

Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Studi BSI KCP Solo Pasca Merger)”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan latar belakang pada penelitian tersebut yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi masalah pada penelitian ini adalah adanya penanganan komplain mengenai kepuasan nasabah dan adanya komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pasca merger.

1.3. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan diatas, penulis membatasi penelitian mengenai hanya meneliti tentang analisa pengaruh penanganan komplain dan komitmen terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indoneia KCP Solo Pasca Merger. Untuk mencapai pembahasan masalah, penelitian ini tidak menyimpang dari arahan dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta dapat diketahui sejauh mana hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo?
2. Apakah komitmen nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Manfaat:

1. Secara Akademis

Diharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman penulis tentang Analisa pengaruh penanganan komplain dan komitmen terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia pasca merger, serta menjadi sumber bagi yang ingin mengkaji topik ini lebih lanjut dengan memanfaatkan sampel tambahan dan studi.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, sumbangan pikiran, dan dari penelitian ini dapat digunakan Bank Syariah Indonesia sebagai dasar meningkatkan kualitas dari instansi tersebut.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh tentang penulisan penelitian, maka disusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas latar belakang yang memberikan penjelasan secara singkat mengenai analisa pengaruh penanganan komplain dan komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pasca merger, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Selain memaparkan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian, termasuk definisi kata kunci penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka berpikir, hasil penelitian sebelumnya dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Penjelasan tentang jangka waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian kauntitatif, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, variable penelitian, definisi operasional penelitian teknik analisis yang didalamnya dijelaskan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, uji ketepatan model.

BAB IV PEMBAHASAN

Memuat gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembahasan analisis data (membuktikan hipotesis).

BAB V PENUTUP

Memuat kesimpulan dan saran yang merupakan pernyataan singkat dan akurat yang disajikan dari hasil pembahasan dalam kegiatan penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kepuasan

2.1.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah perbandingan antar perasaan suka, senang atau kecewa seseorang pada kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Bila kenyataannya tidak melebihi harapan, maka kualitas layanan dapat dikatakan kurang memuaskan. Kemudian nasabah akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima di bank syariah Indonesia bila melebihi harapan mereka, dengan asumsi kenyataan sesuai dengan harapan. Kepuasan nasabah adalah evaluasi pasca pembelian dimana hasil memenuhi atau melebihi harapan nasabah, sementara ketidakpuasan nasabah terjadi ketika hasil tidak memenuhi harapan pelanggan (Febriana, 2016).

Kepuasan nasabah adalah perbandingan atau indikator seberapa jauh nasabah atau pengguna akhir produk perusahaan puas dengan produk-produk yang diterima. Kepuasan nasabah adalah perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan atau diterima (Firmansyah, 2019). Berdasarkan uraian Fandy Tjiptono, kepuasan nasabah adalah reaksi seseorang pada perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dirasakan sekoneksi dengan harapannya (Tjiptono, 2022).

2.1.2 *Service Quality* (Faktor Kepuasan Nasabah)

Dari pengertian kepuasan nasabah diatas, faktor penentu kualitas pelayanan yang terangkum dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan SERVQUAL, yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

1. *Reliability*

Keandalan adalah kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Keandalan berarti kemampuan perusahaan untuk memenuhi komitmennya mengenai tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

2. *Responsiveness*

Kemampuan untuk memberikan bantuan segera kepada nasabah. Faktor ini menonjolkan perhatian dan ketepatan saat berurusan dengan permintaan bantuan, pertanyaan, dan keluhan nasabah.

3. *Assurance*

Wawasan, kesopanan, dan kapasitas untuk menginspirasi keyakinan dan kepercayaan diantara nasabah.

4. *Emphaty*

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Faktor empati ini menandakan kepada nasabah melalui layanan yang diberikan bahwa mereka itu special, dan kebutuhan mereka bisa dipenuhi dan dimengerti. Untuk menjaga hubungan baik, pegawai layanan harus mampu menunjukkan kepedulian pada nasabah.

5. *Tangible*

Penampakan fasilitas berwujud, peralatan, personel (staff) dan bangunan menggambarkan bentuk secara fisik dan pelayanan yang akan diterima oleh nasabah (Valarie A. Zeithaml, 1990).

2.1.3 Strategi Kepuasan Nasabah

Mewujudkan kepuasan nasabah total adalah hal yang tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah bisa dicapai melalui berbagai skema. Ada berbagai skema yang bisa untuk meningkatkan kepuasan nasabah:

a. Relation Marketing

Dalam skema ini, hubungan transaksional antara penyedia layanan dan nasabah terus berlangsung. Ini tidak berakhir ketika penjualan dilakukan. Menjalinkan kemitraan yang berkelanjutan dengan nasabah.

b. Strategi Superior Customer Service

Skema ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih unggul dari para pesaingnya. Namun, diperlukan dana yang besar untuk mewujudkannya.

c. Strategi Unconditional Guarantees

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, perusahaan jasa bisa mengembangkan layanan tambahan untuk penawaran inti mereka, seperti desain jaminan khusus atau penyediaan layanan purna jual yang sangat baik. Pelayanan purna jual yang baik harus memungkinkan media yang efisien dan efektif untuk menangani keluhan.

d. Strategi Penanganan Komplain Yang Baik

Penanganan komplain yang efektif memberikan peluang untuk mengubah nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang puas (Tjiptono, 2022).

2.1.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah merupakan tingkat kepuasan nasabah setelah membandingkan pelayanan atau produk yang diterima dengan yang diharapkan.

Beberapa hal indikator kepuasan nasabah diantaranya sebagai berikut ini:

- a. Perasaan puas (dalam arti puas akan pelayanannya dan puas akan produk)
- b. Akan merekomendasikan kepada orang lain (Sangi, 2022)

2.2. Komplain

2.2.1. Pengertian Penanganan Komplain

Komplain dari nasabah merupakan ekspresi ketidakpuasan emosional pada produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterima. Komplain harus diidentifikasi berlandaskan tingkat penyelesaiannya yang muncul dari nasabah, dengan tujuan untuk menemukan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Penanganan komplain adalah perwujudan dari skema dan taktik keunggulan bersaing bank dalam menangani komplain nasabah (Sopiah, 2016). Jadi, dapat disimpulkan bahwa penanganan komplain adalah strategi suatu bank untuk bersaing dalam menghadapi nasabah akan rasa ketidakpuasan yang diutarakan melalui komplain.

Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera

ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Bank Indonesia, 2005). Nasabah yang mengeluh bisa jadi tambang emas kesuksesan atau awal dari bencana dimasa depan, itu benar-benar tergantung pada seberapa baik perusahaan menghargai waktu yang diperlukan untuk terlibat dengan nasabahnya. Untuk mengutamakan kualitas layanan dan memberikan solusi kepada nasabah, termasuk melalui layanan komplain, terdapat beberapa alur komplain nasabah, yaitu:

1. Nasabah menyampaikan pengaduan secara lisan melalui kantor telepon bank dan menerima nomor pengaduan.
2. Untuk pengaduan secara tertulis disampaikan melalui semua kantor.
3. Pengaduan nasabah ditangani oleh unit kerja pengaduan bank (Bankbsi.co.id, 2022).

2.2.2. Faktor Terjadinya Komplain

Terjadinya komplain nasabah pada saat terjadi ketidakpuasan atau kekecewaan yaitu tindakan melakukan complain bisa dimanfaatkan untuk mengetahui efektifitas manajemen penanganan komplain, dengan memasukan unsur keadilan dalam penanganan komplain maka dapat dilihat efektivitas manajemen penanganan komplain yang dimiliki perusahaan dimata nasabah dengan memasukan unsur keadilan. Keadilan yang dimaksud tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut:

a. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural ditandai dengan penanganan komplain yang cepat, jelas dan bebas kesalahan. Sementara ketidakadilan prosedural ditandai dengan penanganan yang lamban, berbelit-belit, dan tidak jelas. Berikut ini adalah keempat unsur tersebut:

1. *Accessibility* (Kemudahan), yaitu kemampuan nasabah untuk menyampaikan komplain dengan mudah.
2. *Process control* (Kontrol proses), merupakan proses menangani komplain jelas dan dapat diikuti oleh setiap nasabah.
3. *Timing/speed* (Waktu atau kecepatan), merupakan proses kecepatan dalam menangani komplain.
4. *Flexibility* (Fleksibel), menyesuaikan alur bisnis dengan kebutuhan setiap nasabah.

b. Keadilan Interaksional

Keadilan ini merupakan perlakuan terhadap individu yang diterima oleh nasabah selama mengikuti prosedur komplain. Keadilan ini mendeskripsikan aspek dari kejujuran, kejelasan dan keadilan dalam proses pengaduan komplain. Empat komponen membentuk keadilan interaksional ini:

1. *Empathy* (Kepedulian), perhatian dan keadilan pegawai dalam merampungkan masalah atau komplain dari nasabah.
2. *Effort* (Usaha), kecakapan pegawai untuk menyelesaikan masalah atau komplain dari nasabah.

3. *Honesty* (Kejujuran), integritas pegawai dalam merampungkan masalah nasabah.
4. *Explanation* (Penjelasan), kesiapan pegawai untuk menerangkan kondisi yang sesungguhnya dari permasalahan nasabah.

c. Keadilan Distributif

Keadilan distributif ini mengacu pada tanggapan setiap nasabah terhadap keadilan ganti rugi (kompensasi) yang diperoleh dari proses penanganan komplain (*service recovery*). 3 point penting yang menjadi aspek ini adalah:

1. *Need* (Kebutuhan), penyelesaian yang dibagikan ialah persis apa yang diperlukan nasabah.
2. *Equity* (Kewajaran), pemerataan ganti rugi (kompensasi) yang dibagikan oleh perusahaan kepada nasabah.
3. *Equality* (Persamaan), merupakan ganti rugi (kompensasi) perusahaan seimbang dengan kesetiaan setiap nasabah (Lovelock, 1996).

2.3. Komitmen

2.3.1 Pengertian Komitmen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perikatan adalah suatu persetujuan untuk melakukan suatu kontrak (*attachment*) (kbbi.web.id). Komitmen dalam konsep *long tern relationship*, memegang peranan sangat penting karena pengaruh jangka panjang paling banyak didasarkan pada komitmen kedua belah pihak (Buttle, 2004).

Komitmen nasabah pada dasarnya merupakan keinginan berlangsung lama dalam diri nasabah untuk mempertahankan hubungan yang berharga atau

hubungan yang bermanfaat (*Valued Relationship*), pelanggan akan memiliki komitmen yang kuat bila hubungan yang dilakukan dianggap signifikan. Komitmen adalah suatu relasi terus menerus dalam satu ikatan/hubungan, termasuk aspirasi untuk mempertahankannya. Keunggulan perusahaan untuk menjalin suatu ikatan/hubungan terus menerus dengan nasabah tidaklah sekedar dipengaruhi oleh tindakan perusahaan sendiri, namun juga dipengaruhi oleh sikap pesaing. Indikator komitmen adalah sebagai yaitu:

1. Pemilihan terhadap tetap tidak akan berubah.
2. Bila disarankan untuk beralih dari satu bank ke bank lain, tidak akan berpindah.
3. Pindah dari bank membutuhkan pertimbangan yang cermat.
4. Merasa sulit pindah bank (Aristyanto et al., 2019).

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Temuan
Endah Kurniyawati, Fernaldi Anggadha Ratno (2020)	Pengaruh Kualitas dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)	Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BPRS Suriyah.
Georgerius Graceallah (2015)	Pengaruh Komunikasi Konflik, Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh yang positif dari variabel komitmen terhadap kepuasan nasabah pada Bank

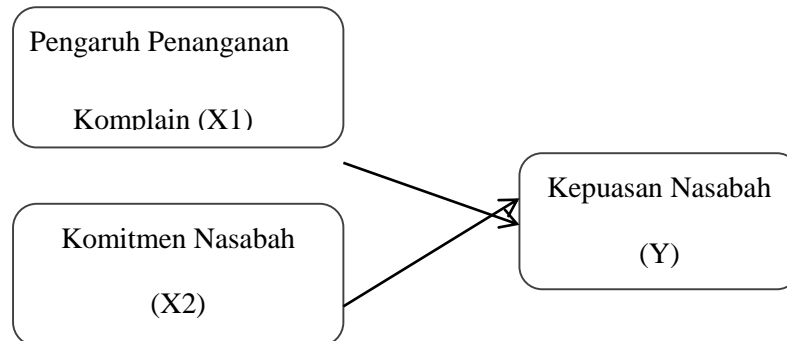
	dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Commonwealth di Pontianak)	Commonwealth di Pontianak.
Ma'mun (2019)	Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu
Erwan Aristyanto (2019)	Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya (The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya)	Hasil menunjukkan dari variabel komitmen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Surabaya

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan diatas, dengan jelas bahwa analisis pengaruh penanganan komplain dan komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah bank BSI pasca merger belum pernah diteliti. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel dan kawasan penelitian.

2.5. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka teori dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.5 Kerangka Berpikir



Kerangka pemikiran teoritis disajikan diatas menjelaskan bahwa kepuasan nasabah Bank BSI dipengaruhi oleh 2 variabel yaitu dari penanganan komplain dan komitmen nasabah (Lay).

2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis bisa diartikan sebagai pernyataan tentang karakterisasi populasi. Terdapat dua macam hipotesis yaitu hipotesis nol dan alternative. Hipotesis nol mengatakan bahwa tidak adanya perbedaan antara dua variabel, atau tidak ada pengaruh antar ukuran populasi (X) dan ukuran sampel (Y). Hipotesis alternative adalah lawannya hipotesis nol, yang menyatakan bahwa ada perbedaan antara data populasi dan data sampel, atau adanya perbedaan antara dua kategori (Sugiyono, 2017)

Hipotesis variabel pengaruh penanganan komplain ini didorong oleh penelitian sebelumnya dari Berliantina Rosita yang membuktikan bahwa kesimpulan tentang penanganan komplain harus didasarkan pada kepuasan nasabah sebagai ukuran aktivitas bisnis. Perbedaan dengan penelitian ini dengan yang telah dilakukan oleh Berliantina Rosita yaitu pada variabel x pada

penelitiannya variabel x yaitu menganalisis kembali penanganan untuk fokus pada nilai keadilan.

Namun, dalam penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh penanganan komplainnya, maka untuk variabel pengaruh penanganan komplain diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Solo.

H₀ : Tidak adanya pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Solo.

Mengenai hipotesis variabel komitmen didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erwan Aristyanto yang menemukan bahwa komitmen merupakan proses dimana pelanggan ingin menjalin hubungan dengan suatu perusahaan. Maka untuk variabel komitmen diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Komitmen berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Solo.

H₀ : Komitmen tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Solo.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Jangka waktu yang digunakan didalam penelitian ini dimulai dari pengajuan judul hingga selesainya penelitian. Wilayah penelitian bertempat di wilayah Solo terutama nasabah Bank Syariah Indonesia.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian untuk menguji teori objektif dengan menguji koneksi antar variabel. Variabel ini, bisa diukur dengan menggunakan instrument sehingga data jumlah bisa dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik atau kuantitatif untuk menghasilkan hipotesis, dalam pengumpulan data penelitian ini memakai kuesioner (Wahidmurni, 2017).

3.3. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian disini memuat segenap nasabah bank BSI Solo dengan total 4.788 nasabah Populasi diartikan sebagai jumlah semua orang atau non orang yang mempunyai ciri-ciri yang sama dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian dan dapat dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel (Wahidmurni, 2017).

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi beserta ciri-ciri yang dimiliki populasi tersebut, atau sebagian kecil anggota dari populasi yang dipilih secara prosedural untuk mewakili populasi tersebut (Siyoto, 2015). Dalam teknik penelitian sampel ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Hikmawati, 2020).

Rumus Slovin menentukan jumlah sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n= Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e^2 = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4788}{1 + 4788(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4788}{1 + 47,88}$$

$$n = \frac{4788}{47,88}$$

$$n = 97,95 = 98$$

Berdasarkan hasil diatas maka jumlah sampel yang diambil adalah dibulatkan menjadi 100 orang dari total 4.788 nasabah.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam teknik penelitian sampel ini memakai teknik *non probability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel yang tidak membagi peluang atau kesempatan yang serupa kepada masing-masing anggota populasi selama dipilih sebagai sampel (Hikmawati, 2020).

3.4. Data dan Sumber Data

3.8.1. Data Primer

Data Primer adalah sumber yang mengandung data primer yaitu data yang didapat dengan cara langsung dari lapangan, seperti *informant* atau sumber. Data didapatkan melalui google form atau penyebaran kuesioner (angket) secara manual kepada responden (Nugrahani, 2008).

3.8.2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan (disusun) oleh sang peneliti dari bermacam sumber yang telah ada. Data sekunder bisa didapat dari beragam sumber seperti jurnal, laporan, buku, internet pendukung, dll (Siyoto, 2015).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan dengan menggunakan *google form* atau menyebarkan kuesioner secara manual kepada responden. Kuesioner atau angket memiliki banyak keunggulan sebagai alat pengumpulan data (Siyoto, 2015). Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang

identitas responden dan variabel penelitian tentang penanganan complain, komitmen nasabah dan kepuasan nasabah pada bank BSI Solo.

Untuk tujuan analisis kuantitatif, jawaban akan dinilai pada skala likert:

Sangat Setuju	(SS)	=5
Setuju	(S)	=4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	=2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	=1

3.6. Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah sesuatu yang berbeda atau banyak yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki guna mengumpulkan informasi tentang hal tersebut dan lalu ditarik kesimpulannya (Sarwono, 2006). Dari hubungan antara variabel, maka macam-macam variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel independen (bebas) pada variabel ini yaitu penanganan komplain (X1), dan komitmen nasabah (X2).

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

3.7. Definisi Operasional

Definisi operasional memastikan bagaimana menimbang atau mengukur variabel yang sudah diidentifikasi secara konseptual yang dijadikan pedoman dalam penelitian.

Table 1.7

Variable	Indikator	Sumber
Penanganan Komplain (X ₁)	1. Keadilan Prosedural (tata cara) a. Penanganan secara cepat dan jelas	(Ma'mun, 2019)
	2. Keadilan interaksional a. Kejujuran, kepedulian b. Kemampuan dalam merampungkan komplain	
	3. Keadilan distribusi a. Memberi solusi	
Komitmen Nasabah (X ₂)	1. Tidak mudah terpengaruh rayuan dari pihak pesaing 2. Mempunyai keinginan melanjutkan hubungan waktu yang lama 3. Rasa setia atau berkomitmen untuk meningkatkan hubungan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Solo	(Citra, 2014)

Kepuasan Nasabah (Y)	1. Perasaan puas 1) Akan produk dan 2) Layanan 2. Akan merekomendasikan kepada orang lain	(Intan Monica, 2022)
----------------------	--	----------------------

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas, khususnya hasil pengukuran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur. Uji validitas dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat validitas instrument pengumpul data (kuesioner) (Matondang, 2009). Uji validitas dalam penelitian ini memakai korelasi *product moment* dari parson dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel (pada taraf $\alpha = 10\%$), maka variabel tersebut valid.
- Jika r hitung negative dan r hitung $<$ r tabel (pada taraf $\alpha = 10\%$), maka variabel tersebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang membuktikan seberapa jauh hasil suatu pengukuran bisa diandalkan. Suatu pengukuran bisa dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Uji ini berhubungan dengan tingkat

ketetapan atau keajegan hasil dari suatu pengukuran, reliable mudah serta dipahami dengan mencermati tiga aspek dari suatu alat ukur yaitu homogenis, kemantapan, dan ketepatan (Matondang, 2009). Uji reabilitas penelitian ini memakai uji *Cronbach Alpha*.

Sebuah instrument dibilang reliable apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,6$ dinyatakan instrument tersebut reliable. Uji reabilitas dari instrument dengan tingkat signifikan 5%

3.8.2. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian data untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak normal, uji ini bisa memakai analisis parametrik. Jika data tidak berdistribusi dengan normal maka menggunakan analisis non parametric. Uji ini menggunakan grafik dengan membandingkan penyebaran titik-titik terhadap garis diagonal pada grafik menunjukkan normal *P-P plot of regression standardized*. Jika titik-titik tersebut menyebar mengikuti garis dapat dikatakan normal (Apriyono, 2013).

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas untuk mengetahui ada tidaknya koneksi yang kuat antara variable bebas (independent) dengan model regresi. Model regresi yang layak adalah model regresi yang tidak terdapat korelasi antar variabel bebas, karena jika saling berkorelasi maka nilainya nol (Purnawijaya, 2019). Cara

mendeteksi apakah terdapat korelasi antar variabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerance* :

- Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai *Variance inflation Factor* (VIF) <10 berarti terbebas dari adanya multikolinieritas.
- Jika nilai *tolerance* < 0,1 dan nilai *Variance inflation Factor* (VIF) > 10 berarti terdapat adanya multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi menunjukkan ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah homogenitas atau tidak heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser yaitu dengan melihat pada grafik Scatter Plot residualnya (ZRESID) dan prediksi variabel dependen (ZPRED).

3.8.3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi yaitu ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen yang bertujuan untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Berikut adalah bentuk persamaannya:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y= kepuasan nasabah

α = nilai konstanta

X_1 = penanganan keluhan

X_2 = komitmen nasabah

b_1, b_2 = koefisien regresi

e = eror

3.8.4. Uji Ketepatan Model

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen bisa menjelaskan variabel dependennya. Persamaan regresi yang baik ditentukan oleh R^2 yang memiliki nilai antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.8.5. Uji Hipotesis

a) Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan sama dengan nol. Kriterianya adalah jika signifikan $F < 0.05$ atau jika F hitung $>$ tabel maka hipotesis nol ditolak yang artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b) Uji T (Parsial)

Uji T yaitu digunakan untuk menguji tentang kebenaran atau kepalsuan dari hipotesis nol/nihil (H_0) yang menyatakan bahwa antara dua mean sampel yang

diambil secara random dari populasi yang sama tidak terdapat perbedaan signifikan (Purnawijaya, 2019).

Kriterianya :

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > 0,05$, maka H_0 diterima.
- Sebaliknya jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$, maka H_0 ditolak.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka ditingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia mempunyai misi lahirnya ekosistem industri halal dan mempunyai bank syariah nasional yang besar serta kuat.

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling*, variabel dalam penelitian ini adalah pengaruh penanganan komplain dan komitmen. Teknik analisis menggunakan data statistic SPSS.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah kota Solo yang menggunakan Bank Syariah Indonesia. Diketahui dalam penelitian ini memuat seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia dengan total 4,788 namun penelitian ini mendapatkan sampel sebanyak 100 orang nasabah. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden melalui *google form* atau manual.

4.1.1. Deskripsi Data

Dalam penelitian disini, sampel yang dijangkau yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Solo dengan jumlah 100. Karena setiap responden mempunyai perilaku atau karakteristik yang unik, maka dari itu perlu dilakukannya pengelompokkan dengan perilaku atau karakteristik tertentu. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden tersebut melalui kuesioner didapatkan gambaran sebagai berikut ini:

1. Jenis Kelamin (Perbedaan Kelamin) Responden

Mengenai dari data jenis kelamin responden Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Solo sebagai berikut ini:

Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	39	39%
Perempuan	61	61%
Total	100	100%

Dari tabel 3.1 bisa dilihat bahwa jumlah responden beralaskan dari jenis kelamin yang diambil menjadi responden membuktikan bahwa yang berkelemin laki-laki sebanyak 39 nasabah atau dengan presentase 39% dan sedangkan berjenis kelamin perempuan sebanyak 61% nasabah atau dengan presentase 61%. Bisa disimpulkan bahwa kebanyakan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu adalah berjenis perempuan.

2. Pekerjaan

Mengenai data pekerjaan responden pengguna Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut ini:

3.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	30	30%
PNS	4	4%
Pegawai Swasta	50	50%
Lainnya	16	16%
Jumlah	100	100%

3. Usia

Untuk data dari usia responden di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang

Pembantu Solo didapat dari hasil penelitian berikut ini:

3.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
17-25 tahun	69	69%
26-30 tahun	20	20%
31-35 tahun	6	6%
36-40 tahun	-	-
41-45 tahun	-	-
46-50 tahun	5	5%

4. Pendidikan

Data mengenai tentang pendidikan responden di Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Pembantu adalah berikut ini:

3.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Total Responden	Presentase(%)
SD	3	3%
SMP	1	1%
SMA	63	63%
Perguruan Tinggi	33	33%
Total	100	100%

5. Lama Menjadi Nasabah

Adapun mengenai data lama menjadi nasabah pada responden di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Solo yaitu sebagai berikut ini:

3.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Jadi Nasabah	Total Responden	Presentase(%)
Kurang dari 1 tahun	6	6%
1-3 tahun	70	70%
3-5 tahun	24	24%
Lebih dari 5 tahun	-	-
Total	100	100%

6. Penghasilan

Untuk data penghasilan responden di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Solo yaitu sebagai berikut ini:

3.6 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah/Total Responden	Presentase(%)
-------------	------------------------	---------------

Kurang dari 1.000.000	5	5%
1.100.000- 2.000.000	65	65%
2.100.000-3.000.000	30	30%
Lebih dari 3.000.000	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan tabel, responden dengan penghasilan yang kurang dari 1.000.000 sebanyak 5 orang nasabah atau dengan presentase 5%, responden dengan penghasilan 1.100.000-2.000.000 sebanyak 65 orang nasabah atau dengan presentase 65%, responden berdasarkan penghasilan 2.100.000-3.000.000 sebanyak 30 orang nasabah atau dengan presentase 30%, dan nasabah yang penghasilannya lebih dari 3.000.000 sebanyak 0 orang nasabah atau dengan presentase 0%.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dimanfaatkan untuk menguji apakah pertanyaan yang disusun atau ditata oleh peneliti itu konsisten atau reliable untuk diulang-ulang. Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan spss dan memperoleh hasil yang valid. Berikut ini penjelasan dari hasil uji validitas disetiap variable penelitian.

1. Variable Penanganan Komplain (X_1)

Uji validitas ini dapat dilihat dari person correlations dalam kolom total X_1 , nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel. r tabel dicari dari

signifikansi 0.05 dan jumlah data (n)=100, $df=n-2$ maka diperoleh nilai 0.1984. Nilai korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dikatakan valid. Dan juga dapat dilihat tabel sig dalam kolom total X_1 apabila $0,05 < sig$ maka dikatakan valid. Dalam pengujian spss data diatas diperoleh nilai:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Variabel Penanganan Komplain

No.	No. Item	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1.	X1.1	0.780	0.1984	0.000	Valid
2.	X1.2	0.784	0.1984	0.000	Valid
3.	X1.3	0.791	0.1984	0.000	Valid
4.	X1.4	0.750	0.1984	0.000	Valid

Sumber: Data Hasil SPSS yang diolah, 2022

Dari tabel 3.7 bisa dilihat hasil dari pengujian validitas dimana pada variable penanganan komplain (X_1) mempunyai 4 pertanyaan dari pernyataan pertama diketahui r_{hitung} sebesar 0,780 dan nilai sig 0,000, pertanyaan kedua diketahui hasil r_{hitung} sebesar 0,784 dan nilai sig sebesar 0,000, pertanyaan ketiga diketahui r_{hitung} 0,791 dan nilai sig 0,000, dan yang terakhir pertanyaa keempat memiliki hasil r_{hitung} sebesar 0,790 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari semua pertanyaan dapat dikatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai sig kurang dari 0,05.

2. Komitmen (X_2)

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen

No	No. Item	R hitung	R Tabel	Sig	keterangan
1.	X2.1	0.858	0.1984	0.000	Valid
2.	X2.2	0.828	0.1984	0.000	Valid

3.	X2.3	0.833	0.1984	0.000	Valid
----	------	-------	--------	-------	-------

Sumber: Data SPSS yang diperoleh, 2022

Dari tabel 3.8 dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada variable komitmen (X₂) mempunyai tiga pertanyaan yang kesatu diketahui hasil r_{hitung} sebesar 0,858 dan nilai sig sebesar 0,000, pertanyaan kedua diketahui r_{hitung} sebesar 0,828 dan nilai sig sebesar 0,000, kemudian untuk pertanyaan ketiga diketahui hasil nilai r_{hitung} sebesar 0,833 dan nilai sig sebesar 0,000. Dari ketiga pertanyaan variable komitmen tersebut dapat dikatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sedangkan nilai sig lebih kecil dari 0,05.

2. Kepuasan (Y)

Tabel 3.9

Hasil Uji Validitas Varibel Kepuasan

No	No. Item	R _{Hitung}	R _{Tabel}	Sig	Keterangan
1.	Y.1	0.739	0.1984	0.000	Valid
2.	Y.2	0.806	0.1984	0.000	Valid
3.	Y.3	0.819	0.1984	0.000	Valid

Sumber: Data hasil SPSS yang diolah, 2022

Pengujian validitas untuk variable (Y) kepuasan adalah dengan hasil pertanyaan pertama mempunyai nilai r_{hitung} sebesar 0,739 dan nilai sig sebesar 0,000, pertanyaan kedua dengan hasil r_{hitung} sebesar 0,806 dan nilai sig sebesar 0,000, untuk pertanyaan ketiga dengan hasil r_{hitung} sebesar 0,819 dan nilai sig sebesar 0,000. Semua dari pengujian validitas untuk variable kepuasan dapat

dikatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai sig lebih kecil dari 0,05.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui tingkat ketepatan hasil dari suatu butir-butir pernyataan pada variable yang diteliti. Sebuah instrument dapat dikatakan reliable apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dari instrument dengan tingkat signifikan 5%.

Tabel 4.0
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
X ₁	780	Reliabel
X ₂	789	Reliabel
Y	691	Reliabel

Sumber: SPSS diolah 2022

Sesuai dengan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada instrument variabel penanganan komplain, komitmen, dan kepuasan dikatakan reliabel dengan alasan karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

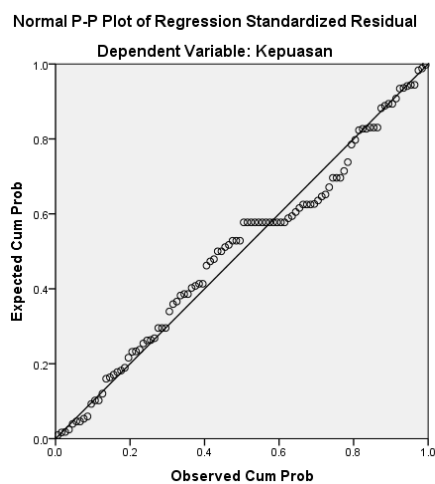
4.2.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan guna untuk mengetahui data yang dianalisis apakah penyebarannya mempunyai nilai normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan grafik yaitu dengan melihat dari titik-titik terdapat

garis diagonal pada grafik menunjukkan nilai normal P-P plot of regression standardized, apabila penyebaran dari titik-titik menyebar mengikuti garis lurus maka dikatakan normalitas tersebut normal. Berikut pengujian dari uji normalitas pada penelitian ini:

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: SPSS diolah 2022

2. Uji Multikolinearitas

Cara menguji multikolinearitas guna untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance*. Apabila nilai VIF kurang dari ($<$) 10 dan *tolerance* menunjukkan nilai lebih dari ($>$) 0,1 maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut tabel dari pengujian multikolinearitas:

Tabel 4.1
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.814	1.207		3.160	.002		
PenangananKomplain	.169	.071	.210	2.377	.019	.888	1.127
Komitmen	.435	.083	.464	5.242	.000	.888	1.127

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS diolah 2022

Berdasarkan dari tabel 4.1 hasil uji multikolinieritas, nilai tolerance dari variabel penanganan komplain dan komitmen nasabah setinggi $0,888 > 0,1$. Kemudian nilai VIF dari kedua variabel sebesar $1,127 < 10,0$, sehingga bisa disimpulkan bahwasannya dari kedua nilai variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

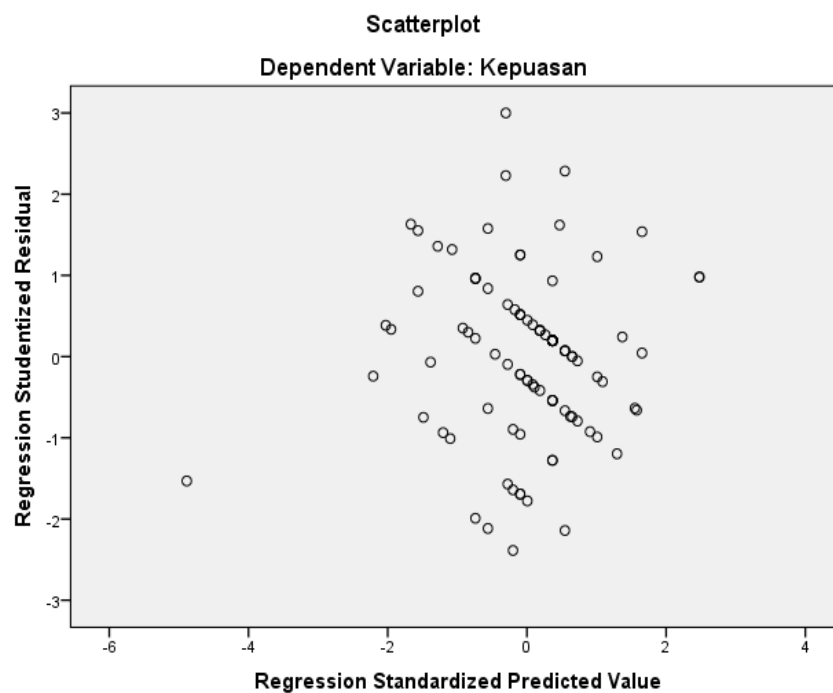
3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji perbedaan (dismilaritas) varian dari residual dalam satu periode penelitian ke penelitian yang lainnya. Cara melihat ada tidaknya heterokedastisitas bisa dilihat pada tabel *scatterplot*. Bisa dikatakan terbebas dari heterokedastisitas apabila dari titik-titik data menyebar pada sekitar angka 0 pada sumbu X. Dan penyebaran titik-titik tidak

membentuk pola yang jelas. Hasil dari uji heteroskedastisitas didalam penelitian ini adalah:

pengambilan keputusan dari uji ini dengan uji glejser yaitu jika nilai sig lebih besar dari 0.05 maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas dan apabila nilai sig lebih kecil dari 0.05 maka terjadi heterokedastisitas.

Tabel 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Tabel *Scatterplot*



Sumber: SPSS diolah 2022

Pada pengujian heterokedastisitas diatas dapat diketahui bahwa apabila titik-titiknya tidak membentuk pola maka tidak terjadi heterokedastisitas, jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut dikatakan normal karena titik-titiknya tidak membentuk pola tertentu.

4.2.4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis dari uji regresi adalah keterkaitan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas). Uji ini berfungsi guna untuk menangkap hubungan atau ikatan pengaruh secara linier antar variabel. Dalam penelitian ini diperoleh nilai sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.814	1.207		3.160	.002
PenangananKomplain	.169	.071	.210	2.377	.019
Komitmen	.435	.083	.464	5.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS diolah 2022

Dari tabel tersebut bisa dimengerti dari pengujian regresi linier berganda pada variabel penanganan komplain sebesar 0,169. Variabel komitmen sebesar 0,435, sehingga persamaan regresinya adalah berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,814 + 0,169X_1 + 0,435X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut maka dijelaskan sebagai berikut:

1. Dari tabel diatas nilai konstanta sebesar 3,814 yang berarti jika variabel penanganan komplain (X_1), komitmen (X_2) dalam keadaan tetap atau bisa

dikatakan sama dengan nol (0), maka kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia nilainya sebesar 3,814.

2. Koefisien regresi X_1 penanganan komplain sebesar 0,169 menunjukkan bahwasannya dari setiap kenaikan penanganan komplain sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,169, berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi dari penanganan komplain ini bersifat positif antara penanganan komplain dengan kepuasan nasabah, semakin meningkat penanganan komplain maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah.
3. Koefisien regresi X_2 komitmen nasabah adalah sebesar 0,435 menunjukkan apabila variabel komitmen nasabah dinaikan sebesar 1 satuan maka akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,435. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi dari komitmen ini bersifat positif antara komitmen nasabah dengan kepuasan nasabah. Semakin meningkat komitmen nasabah akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

Dengan begitu, variabel yang paling menonjol dalam mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu komitmen nasabah dengan jumlah nilai koefisien 0,435 lebih besar dari variabel penanganan komplain 0,169.

4.2.5. Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (independen) yaitu penanganan komplain dan

komitmen nasabah dengan variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan. Untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh secara simultan. Hipotesis diterima apabila nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Cara mencari nilai F_{tabel} adalah $F_{tabel} = f(k:n-k) = f(2:100) = f(2:98)$ sehingga didapat nilai F_{tabel} 3,09.

Tabel 4.4
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.075	2	43.537	23.369	.000 ^b
Residual	180.715	97	1.863		
Total	267.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Komitmen, PenangananKomplain

Sumber: SPSS diolah 2022

Menurut tabel tersebut dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 23,369 dengan nilai signifikan 0.000 dan nilai F_{tabel} 3,09. Maka nilai F_{hitung} lebih tinggi dari nilai F_{tabel} ($23,369 > 3,09$). Dan nilai signifikan lebih rendah dari 0,005 ($0,000 < 0,05$), maka bisa dikatakan H_1 diterima H_0 ditolak. Maka bisa disimpulkan kedua variabel antara penanganan komplain dan komitmen nasabah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Solo.

2. Uji T (Parsial)

Uji T ini dimanfaatkan didalam penelitian ini guna untuk mengetahui pengaruh setiap masing-masing variabel independen (bebas) yaitu penanganan komplain dan komitmen nasabah terhadap variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan nasabah. Hipotesis dapat diterima apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Dimana cara mencari t_{tabel} adalah dengan taraf keyakinan sebesar 95% atau ($\alpha = 0,05$), N = jumlah sampel, k = jumlah variabel dependen (terikat) dan independen (bebas), $df=n-k=(100-3)=97$, jadi diketahui t_{tabel} sebesar 1,984.

Tabel 4.5
Hasil Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.814	1.207		3.160	.002
PenangananKomplain	.169	.071	.210	2.377	.019
Komitmen	.435	.083	.464	5.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: SPSS diolah 2022

Berdasarkan dari tabel diatas bisa diterangkan mengenai uji parsial yaitu adalah sebagai berikut ini:

1. Variabel X₁ Penanganan Komplain

Dari tabel diatas bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,377 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan nilai sig 0,019 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan H_1 diterima H_0 ditolak, disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh positif signifikan antar variabel

penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Solo.

2. Variabel X₂ Komitmen Nasabah

Pada variabel komitmen nasabah mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 5,242 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,984 dan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan H_0 diterima H_1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat positif signifikan antara variabel komitmen nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Solo.

4.2.6. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan model regresi yang berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji koefisien dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* dan dinyatakan dalam bentuk presentase.

Tabel 4.6
Hasil Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.325	.311	1.365

Sumber: SPSS diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui hasil uji koefisien determinan diketahui *R Square* sebesar 0,325. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sebesar 32,5% antara variabel penanganan komplain dan komitmen nasabah

terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Solo. Dan seedangkan sisanya sebesar 67,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

4.3. Pembahasan Dan Analisis Data

4.3.1. Analisa Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan

Nasabah

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang pertama karena berdasarkan dari hasil analisis data bisa dijelaskan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,377 lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan nilai sig 0,19 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan H_1 diterima dan H_0 ditolak, jadi kesimpulannya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Solo. Maka semakin semakin meningkat penanganan komplain semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

Dari teori Christhoper Lovelock penanganan komplain bisa muncul dikarena dengan bermacam keadaan keadilan seperti keadilan interaksional, prosedural, dan distribusi. Jadi, pihak bank harusnya dalam mengalami komplain dari nasabah yaitu selalu memiliki etos kerja baik terhadap nasabah.

Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Kurniyawati (2020) yang menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Anindhyta Budiarti yang menyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa penanganan komplain menunjukkan adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Semakin tinggi penanganan komplain maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Hasil ini menunjukkan positif signifikan karena kemampuan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Solo cepat dan tepat dalam hal menyelesaikan masalah, bersikap jujur dan adil serta peduli dalam menyelesaikan komplain/keluhan nasabah, dapat memberi jalan keluar yang benar kepada nasabah yang mendapati masalah.

4.3.2. Analisa Komitmen Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini mendukung hipotesis yang kedua berdasarkan hasil analisis data dapat dijelaskan bahwa diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,242 lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,984 dan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan H_0 diterima dan H_1 ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap komitmen nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Solo.

Komitmen nasabah merupakan modal yang sangat penting dalam membentuk suatu hubungan terus menerus (jangka panjang) yang saling menguntungkan (mutualisme). Dalam konsep *long tern relationship*, komitmen mempunyai peranan amat penting karena pengaruh dari jangka panjang paling banyak dilandaskan pada komitmen kedua belah pihak. Komitmen pada dasarnya kemauan atau keinginan berlangsung lama dalam diri seorang nasabah dalam mempertahankan ikatan atau hubungan yang bermanfaat dan berguna (*valued relationship*) (Francis Buttle, 2004)

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Erwan Aristyanto (2019) yang menyatakan bahwa variabel komitmen nasabah memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh Muchamad Taufiqur Rachman (2015) yang mengatakan sebenarnya hasil pengujian variabel komitmen nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan penelitian ini yang dilakukan peneliti bahwa komitmen nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indoneisa KCP Solo. Karena nasabah memiliki ikatan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Solo. Karena sudah terjaga hubungan yang baik dengan pihak bank, lalu kemudian hubungan jangka panjang (terus menerus) penting untuk dijaga dan dipertahankan karena saling menguntungkan yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berlandaskan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan melalui penyebaran dari kuesioner kepada responden dan mengolah data hasil kuesioner dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP karena kemampuan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Solo cepat dan tepat dalam hal menyelesaikan masalah, bersikap adil dan jujur serta peduli dalam menangani komplain nasabah kemudian dapat memberikan solusi yang tepat kepada nasabah yang mengalami masalah. Jadi, semakin tinggi penanganan komplain nasabah maka akan menyebabkan meningkatnya pula kepuasan nasabah.
2. Komitmen nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Solo karena nasabah mempunyai ikatan dengan bank, sudah terbangun hubungan yang baik dan hubungan jangka panjang yang dipertahankan karena saling menguntungkan. Jadi, semakin tinggi komitmen nasabah maka akan menyebabkan meningkatnya pula kepuasan nasabah.

5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, hasil pengkajian (pembahasan) dan kesimpulan diatas lalu disarankan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Solo dalam mengatasi komplain yang disampaikan nasabah hendaknya Bank Syariah

Indonesia (BSI) bisa membagikan media atau sarana yang tepat untuk mengeluarkan kritik dan saran untuk setiap nasabah yang mendapati komplain.

Bank bisa mengendalikan komplain nasabah dan menciptakan jalan keluar perbaikan agar usahanya tersebut dinilai semakin bermutu oleh para nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Solo untuk menjalin komitmen demi terwujudnya kerjasama yang dapat menguntungkan kedua belah pihak, terutama Bank Syariah Indonesia harus memperhatikan bahwa komitmen yang terjalin bisa membuahkan keberhasilan untuk jangka panjang, dengan cara membagikan kinerja dan pelayanan yang unggul dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyono, A. (2013). Analisis Overreaction Pada Saham Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2005-2009. *Jurnal Nomina*, 2(2), 82. <https://doi.org/10.29264/jmmn.v9i1.2473>
- Aristyanto, E., Nanda, A. S., & Hasan, A. F. (2019). Pengaruh Komitmen dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Surabaya. *Perisai : Islamic Banking and Finance Journal*, 3(1), 3–4. <https://doi.org/10.21070/perisai.v3i1.1981>
- Bank Indonesia. (2005). Peraturan BI Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. *Bank Indonesia*.
- Bankbsi.co.id. (2022). *Proses Alur Pengaduan Nasabah BSI - Informasi Nasabah / Bank Syariah Indonesia*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah/proses-alur-pengaduan-nasabah-bsi>
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Firmansyah, D. F. D. A. (2019). Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). In *DEEPUBLISH*. <https://books.google.co.id/books?id=txyPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=kepuasan+pelanggan+fandy+tjiptono&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjPmYqc9JD3AhUX7XMBHXp0Bm0QuwV6BAgGEAc#v=onepage&q&f=false>
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian. In *PT RajaGrafindo Persada*.
- Kontan.co.id. (2021). *Nasabah mengeluhkan proses migrasi rekening BNI Syariah dan BRI Syariah ke BSI*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/nasabah-mengeluhkan-proses-migrasi-rekening-bni-syariah-dan-bri-syariah-ke-bsi>
- Matondang, Z. (2009). Validitas Dan Reliabilita Suatu Intrumen Penelitian.

TABULARASA PPS UNIMED, 6(1), 87–97.

- Nugrahani, F. (2008). *dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Vol. 1, Issue 1).
<http://e-journal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdp/article/viewFile/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournals.org>
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 Di Surabaya. *Agora*, 7(1), 2–6.
- Putera, A. P. (2020). Prinsip Kepercayaan Sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 3(1), 128–139.
<https://doi.org/10.30996/jhbbc.v3i1.2984>
- Saleh, N. N. (2019). Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 20(1).
- Sarwono, J. (2006). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF*.
- Siyoto, S. (2015). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN - Google Books*.
https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=buku+metode+penelitian+siyoto+2017&printsec=frontcover
- Wahidmurni. (2017). *Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif*. 110265, 3–7.
- ww.inews.id. (2022). *Mengenal Istilah Merger Perusahaan, Berikut Pengertian dan Jenisnya*. <https://www.inews.id/amp/finance/bisnis/mengenal-istilah-merger-perusahaan-berikut-pengertian-dan-jenisnya>
- www.kompas.com. (2022). *Lembaga Keuangan: Pengertian Menurut Para Ahli dan Fungsinya Halaman all - Kompas.com*.
<https://www.kompas.com/skola/read/2022/03/18/070000269/lembaga-keuangan--pengertian-menurut-para-ahli-dan-fungsinya?page=all&jxconn=1>
- www.ojk.go.id. (2008). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH. *Revista de Trabajo Social*, 1–6.
http://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/storage/docs/Informe_de_Desarrollo_Social_2020.pdf%0Ahttp://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/44540/44554

(n.d.). Retrieved from <https://kbbi.web.id/komitmen>

Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management*. Routledge.

economy.okezone.com. (2021, Februari 4). Retrieved from <https://economy.okezone.com/read/2021/02/04/320/2356678/baru-lahir-bank-syariah-indonesia-diserbu-netizen-soal-mobile-banking>

kbbi.web.id. (n.d.). Retrieved from <https://kbbi.web.id/komitmen>

Lay, N. Y. (n.d.). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah . 4.

Lovelock, C. H. (1996). *Service Marketing*. Prentice Hall.

Sangi, I. M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Cabang Ratulangi. *Productivity, Vol. 3 No. 2*, 109.

Setyaningrum, A. M. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Suriyah KC Semarang. 11-16.

sewaktu.com. (2022, Oktober 7). Retrieved from <https://www.sewaktu.com/news/pr-1535299918/pengumuman-pemblokiran-atm-bank-syariah-mandiri-bri-dan-bni-syariah-mulai-15-november-2022?page=3>

Sugiyono, P. D. (2017). *Statistiks Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA, cv.

Tjiptono, F. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta (Anggota IKAPI).

Valarie A. Zeithaml, A. P. (1990). *Devering Quality Service: Balancing Perceptions and Expectations* . New York.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penelitian yang berjudul “ANASLISA PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DAN KOMITMEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI (Studi BSI KCP Solo Pasca Merger)”, mohon sekiranya bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini.

Bagian A

Petunjuk Pengisian:

Berikan tanda centang pada salah satu kotak pilihan yang sesuai dengan jawaban anda.

3. Nama :
4. Jenis Kelamin:
 - Laki-laki
 - Perempuan
5. Pekerjaan:
 - Pelajar/mahasiswa
 - PNS
 - Pegawai swasta
 - Lainnya
6. Usia :
 - 17-25 tahun
 - 26-30 tahun
 - 31-35 tahun
 - 36-40 tahun
 - 41-45 tahun

- 46-50 tahun
- 7. Pendidikan
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - Perguruan Tinggi
- 8. Lama menjadi nasabah
 - Kurang dari 1 tahun
 - 1-3 tahun
 - 3-5 tahun
 - Lebih dari 5 tahun
- 9. Penghasilan
 - Kurang dari 1.000.000
 - 1.100.000-2000.000
 - 2.100.000-3.000.000
 - Lebih dari 3.000.000

Bagian B

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda centang pada salah satu kolom pada setiap pertanyaan dibawah ini dimohon nasabah mengisi kuesioner yang diajukan secara objektif dan benar apa adanya.

Keterangan:

- | | |
|------------------------------|-----|
| 1. SS (Sangat Setuju) | = 5 |
| 2. S (Setuju) | = 4 |
| 3. CS (Cukup Setuju) | = 3 |
| 4. TS (Tidak Setuju) | = 2 |
| 5. STS (Sangat Tidak Setuju) | = 1 |

A. Penanganan Komplain (X1)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Penanganan komplain pada Bank Syariah Indonesia KCP Solo cepat dan jelas					
2.	Bank Syariah Indonesia Solo bersikap adil dan jujur dan peduli dalam menangani komplain nasabah					
3.	Kemampuan pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Solo dalam menyelesaikan masalah komplain dengan tepat dan cepat					
4.	Bank Syariah Indonesia KCP Solo dapat memberikan solusi yang kepada nasabah yang mengalami masalah					

B. Komitmen (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya memiliki ikatan kuat dengan Bank Syariah Indonesia KCP Solo sehingga tidak akan mudah dipengaruhi oleh rayuan produk dari Bank lain					
2.	Saya merasa hubungan jangka panjang dengan Bank Syariah Indonesia KCP Solo penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan					
3.	Saya berkomitmen untuk tetap melanjutkan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Solo					

C. Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak bank					
2.	Kualitas produk Bank Syariah Indonesia KCP Solo sangat baik					
3.	Saya berminat merekomendasikan produk dan layanan Bank Syariah Indonesia kepada orang lain					

Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden**A. Penanganan Komplain**

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
2	2	2	2
4	4	4	4
5	5	5	5
4	3	2	4
4	4	4	4
4	4	4	3
4	4	5	5
4	4	3	4
4	4	4	4
5	5	5	5
5	4	4	5
5	5	5	5
4	4	3	4
3	4	3	3
5	5	5	5
4	4	4	4
4	5	4	4
1	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
4	3	4	2
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	3	3	4
4	5	5	5
4	4	4	4
4	4	5	4
4	4	4	3
4	5	5	4
4	4	3	3
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	3	4	5
4	4	4	4
4	5	3	4

4	3	3	4
4	4	4	5
4	4	5	4
3	3	4	4
4	4	3	4
4	4	3	3
4	4	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
4	3	4	3
4	4	4	3
4	4	4	4
4	5	4	4
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	4	4
5	5	4	4
4	5	4	4
3	3	3	3
3	5	3	4
4	4	4	4
4	4	3	4
4	3	4	4
5	5	4	4
4	4	4	4
3	4	4	5
4	3	3	3
5	5	4	3
4	4	3	4
3	4	4	4
4	3	4	4
3	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	5
4	4	4	4
3	3	3	3
4	4	4	4
4	3	4	3

5	4	3	4
4	4	4	4
4	3	4	4
4	4	4	4
4	4	4	3
3	4	4	4
4	4	4	4
3	4	4	4
4	4	4	4
4	3	5	4
5	5	5	5
5	5	5	4
4	3	4	4
4	4	5	4
4	4	5	4
4	5	5	4
4	3	5	5
4	4	5	4
4	4	3	3
5	5	5	5
4	4	3	4
4	4	4	4
4	4	4	5

B. Variabel Komitmen

X2.1	X2.2	X2.3
4	4	4
4	4	3
4	4	3
4	4	4
4	4	4
3	4	4
3	4	5
3	4	4
4	4	4
3	3	3
5	5	4
5	5	5
3	3	3
3	3	3

5	5	5
4	3	3
4	5	4
1	1	1
3	4	4
3	3	3
3	3	3
3	4	3
4	4	4
3	5	3
2	3	3
4	5	4
4	4	4
4	5	4
4	3	3
5	4	5
3	3	3
2	2	3
3	4	3
5	4	5
2	3	3
3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	5	4
4	4	5
3	5	5
3	3	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
3	2	3
4	4	4
3	3	4
3	4	3
4	4	4

4	4	5
3	5	3
4	4	4
4	3	3
3	2	3
3	4	3
3	4	3
4	4	4
4	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	4	3
4	3	4
4	4	4
4	3	5
4	4	3
4	4	5
4	4	4
4	4	3
3	4	3
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
5	5	5
4	4	3
3	4	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4

5	4	4
4	5	4
4	4	4
4	4	4

C. Kepuasan Nasabah

Y1	Y2	Y3
4	4	4
4	3	3
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	3	2
3	3	5
5	5	4
4	4	5
5	5	5
3	3	3
4	4	3
5	5	5
1	5	4
4	4	3
2	2	1
4	4	5
5	5	5
4	4	4
5	4	4
4	4	4
3	4	5
4	3	3
4	5	4
4	4	4
4	4	4
4	4	3
5	5	5
3	4	3
4	3	3
3	3	2

4	4	3
3	3	3
4	3	4
4	3	4
5	5	5
5	4	5
5	5	4
4	4	4
5	3	3
3	3	3
5	4	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
4	4	4
4	4	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
3	3	3
3	3	2
4	4	4
4	4	3
4	4	3
4	4	3
3	3	2
4	4	4
4	3	3
4	5	3
4	3	3
3	3	3
4	4	4
4	4	3
4	4	4
3	5	4
4	4	4
5	4	3
4	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4

4	4	4
4	4	4
4	3	4
5	4	4
4	5	3
4	4	4
3	4	4
4	4	3
4	4	4
3	3	3
4	4	4
4	3	3
4	4	4
4	4	4
3	4	4
5	4	3
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	5	3
3	4	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
5	4	4
3	3	3

Lampiran 3 Hasil Analisis Data

A. Uji Validitas Data

a. Variabel Penanganan Komplain

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.566**	.472**	.393**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.566**	1	.437**	.430**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.472**	.437**	1	.522**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.393**	.430**	.522**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TotalX1	Pearson Correlation	.780**	.784**	.791**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Variabel Komitmen Nasabah

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.563**	.593**	.856**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.563**	1	.511**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.593**	.511**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)				
	N	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TotalX2	Pearson Correlation	.856**	.828**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Variabel Kepuasan Nasabah

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Totally
Y1	Pearson Correlation	1	.406**	.353**	.739**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.406**	1	.539**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.353**	.539**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
total	Pearson Correlation	.739**	.806**	.819**	1
y	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

B. Uji Reliabilitas

a. Variabel Penanganan Komplain

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.780	.780	4

b. Variabel Komitmen Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.789	.790	3

c. Variabel Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

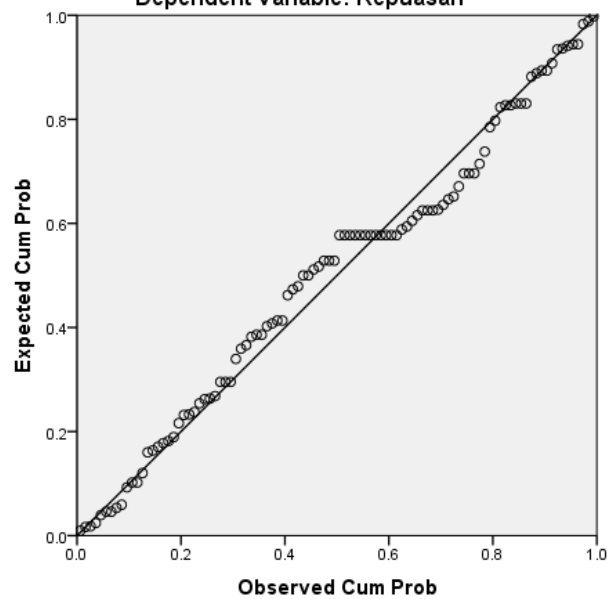
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.691	.696	3

C. Uji Normalitas

a.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan

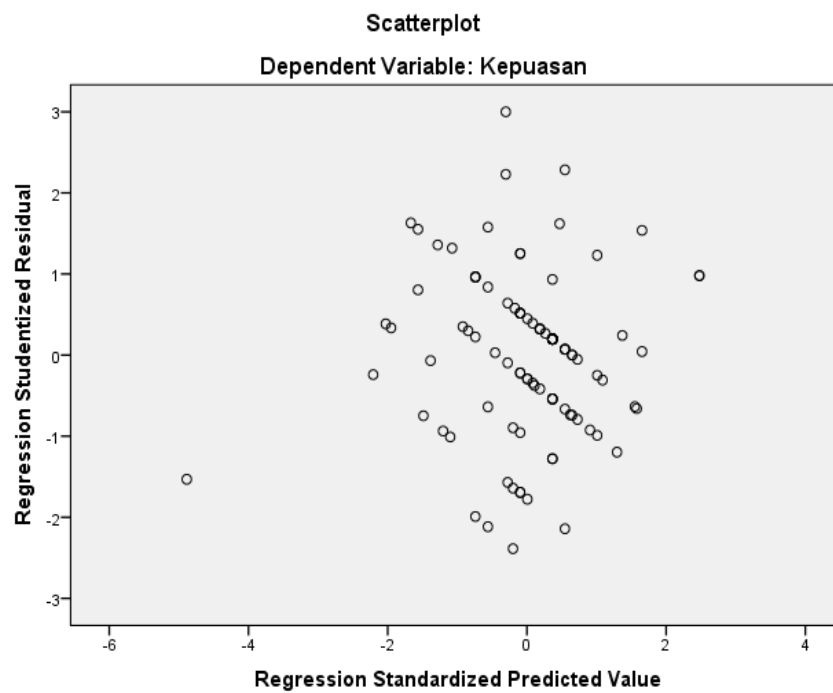


D. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.814	1.207		3.160	.002		
	PenangananKomplain	.169	.071	.210	2.377	.019	.888	1.127
	Komitmen	.435	.083	.464	5.242	.000	.888	1.127

a. Dependent Variable: Kepuasan

E. Heteroskedastisitas



F. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.814	1.207		3.160	.002
PenangananKomplain	.169	.071	.210	2.377	.019
Komitmen	.435	.083	.464	5.242	.000

G. Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	87.075	2	43.537	23.369	.000 ^b
Residual	180.715	97	1.863		
Total	267.790	99			

H. Uji Koefisien Determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 ^a	.325	.311	1.365

Lampiran 4

F_{tabel} dan T_{tabel}

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

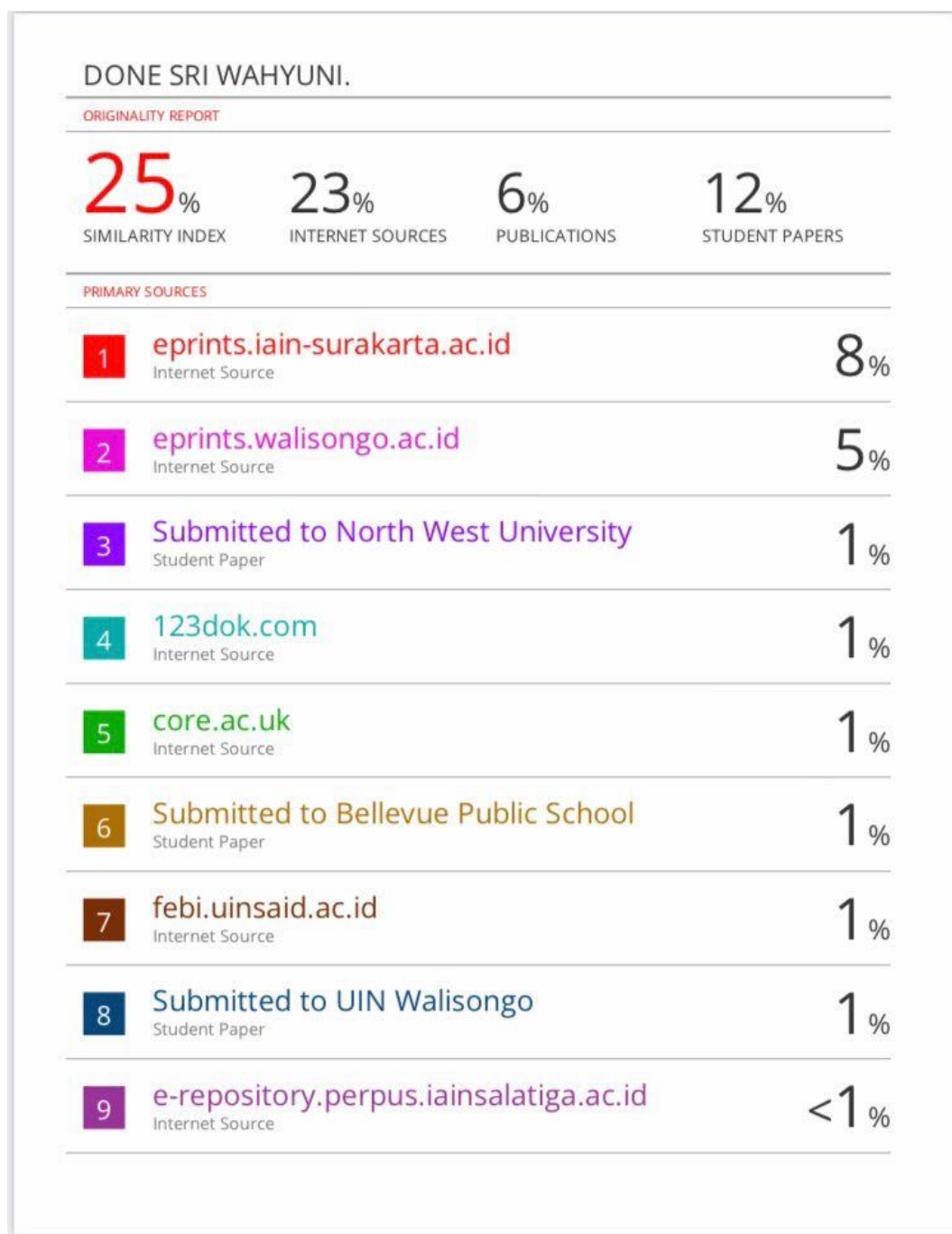
Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 5

Bebas Plagiasi



Lampiran 6

Daftar Riwayat Hidup

BIODATA DIRI

DAFTAR PRIBADI

Nama	: Sri Wahyuni
Tempat/Tanggal Lahir	: Boyolali, 22 Februari 2000
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Hobi	: Traveling, Kuliner
Alamat	: Samporan, Giriroto Ngemplak Boyolali
Status	: Belum Menikah
Tinggi/Berat Badan	: 150 Cm/42 Kg
No Telp/Wa	: 0895806043020
Email	: wahyuninii007@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. MIM 2 Giriroto : Tahun 2006-2012
2. SMP Muh Gondangrejo : Tahun 2012-2015
3. MAN 2 Gondangrejo Karanganyar: Tahun 2015-2018
4. UIN Raden Mas Said Surakarta : Tahun 2018-2023

Demikian biodata ini saya buat sebenar-benarnya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.