

Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah di BTPN Kota Pasuruan

Pramita sukma wardani; pramita.sw@gmail.com
Universitas Merdeka Pasuruan
Jalan Ir Juanda 68, Kota Pasuruan, Jawa timur

ABSTRAK

Perkembangan persaingan industri perbankan di Indonesia semakin ketat, hal ini menuntut bank untuk memberikan suatu pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dan tidak menimbulkan keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan dan pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Kota Pasuruan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini sebesar 3400 nasabah pensiunan dan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling dengan kriteria nasabah aktif nasabah BTPN Kota Pasuruan dan status nasabah: pensiunan, janda pensiunan, duda pensiunan dan anak pensiunan. Analisis yang digunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, analisis regresi berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penanganan keluhan dan pelayanan prima (service excellent) berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar 229,639 dan nilai signifikan sebesar 0,000; (2) Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,240 dan nilai signifikan sebesar 0,000; (3) Pelayanan prima (service excellent) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,271 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Hasil analisis koefisien determinan diketahui bahwa pengaruh variabel penanganan keluhan dan pelayanan prima terhadap kepuasan sebesar 83%.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan. Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The development of competition in the banking industry in Indonesia is getting tougher, this requires banks to provide a good service so that customers feel satisfied and do not cause complaints. This study aims to determine the handling of complaints and excellent service (service excellent) to customer satisfaction at PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Pasuruan City. The approach used in this study is a quantitative approach. The population of this study was 3400 retired customers and the total sample was 97 respondents. The sampling technique uses Purposive Sampling with the criteria of active customers of BTPN Pasuruan City customers and customer status: pensioners, widows of pensioners, widows of pensioners and children of pensioners. The analysis used is validity test, reliability test, classical assumption test, descriptive analysis, multiple regression analysis, F test, t test, and coefficient of determination. The results showed that (1) complaint handling and excellent service (excellent service) had a simultaneous effect on customer satisfaction with F-count of 229.639 and a significant value of 0.000; (2) Complaint handling had a significant effect on customer satisfaction with t-count of 5,240 and a significant value of 0.000; (3) Excellent service (excellent service) had a significant effect on customer satisfaction with a value of t-count of 5.271 and a significant value of 0.000. The results of the determinant coefficient analysis found that the influence of the variables of complaint handling and excellent service on satisfaction was 83%.

Keywords: Complaint Handling. Excellent Service, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Industri Perbankan memiliki persaingan yang semakin ketat sehingga dapat mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan dengan perkembangan masyarakat yang ada. Bank di Indonesia baik bank konvensional maupun non konvensional dituntut memiliki ciri khas sendiri dalam segi produk, pelayanan hingga teknologi yang di gunakan. Tak hanya dituntut namun persaingan yang ada menjadikannya untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan dan mempertahankan eksistensinya. Eksistensi yang diberikan pihak bank berupa pelayanan yang baik dengan kesesuaian dan keinginan dari nasabah. Apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan keinginan nasabah maka nasabah akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan nantinya akan menimbulkan keluhan kepada pihak bank.

Demikian halnya dengan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) merupakan salah satu bank yang memiliki aktivitas pelayanan operasional terhadap nasabah baik simpanan maupun pinjaman. Namun BTPN Kota Pasuruan lebih memfokuskan diri untuk melayani segmen para pensiunan. Pada hakikatnya Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Kota Pasuruan lebih menangani tabungan atau gaji para pensiunan sehingga hal ini menjadi kelebihan dan pembeda dari BTPN dengan Bank yang lainnya. BTPN Kota Pasuruan telah menerapkan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Tetapi pada kenyataannya dilapangan masih beberapa kendala seperti keluhan-keluhan yang di terima oleh bank dari nasabah. Hal ini tak dapat dipungkiri bahwa ekspektasi nasabah semakin tinggi sehingga menyebabkan nasabah merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal yang mengakibatkan ketidakpuasan bagi para nasabah BTPN Kota Pasuruan.

Mengubah nasabah yang tidak puas menjadi puas apabila dalam menanggapi atau menangani keluhan nasabah harus di respon dengan baik dan adanya solusi. Nasabah harus diberikan suatu pelayanan yang terbaik atau disebut juga pelayanan prima. Jika pelayanan yang di berikan kurang tepat atau tidak maksimal, maka kemungkinan lainnya yang terjadi yaitu nasabah akan meninggalkan perusahaan dan berakibat kebangkrutan bagi perusahaan.

Penanganan Keluhan merupakan salah satu faktor penting dalam kepuasan karena menjadi tolak ukur suatu kualitas produk maupun jasa yang di tawarkan (Budiarti, 2011:4) Penanganan keluhan adalah suatu upaya dalam memberikan suatu solusi yang dianjurkan oleh suatu perusahaan atas keluhan-keluhan dari nasabah, dimana secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan akan ketidakpuasan atau kekecewaan (Tjiptono, 2014:446). Sehingga suatu keluhan nasabah merupakan bentuk kritikan yang harus segera ditindaklanjuti dengan sangat hati-hati. Apabila terjadi sedikit kesalahan akan berakibat fatal bagi citra Bank. Pada BTPN Kota Pasuruan menanggapi keluhan yang terjadi sangat mengupayakan dengan memberikan pelayanan bukan hanya dalam kualitas pelayanan namun profesionalitas dari seorang karyawan. Sedangkan berpacu pada kenyataannya, karena tidak semua karyawan dapat menjalankan fungsi dan tugasnya sebagaimana mestinya. Sikap karyawan dalam melayani dan menangani permasalahan pada nasabah dapat menentukan gambaran yang sesuai dengan keinginan dari nasabah tersebut atau tidak.

Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di yakini menjadi salah satu kunci suatu keberhasilan bank dalam menggait hati para nasabahnya untuk merasa puas. Bank tentunya harus menyadari arti penting dari menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) (Sakti et al., 2021). Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. (Barata, 2016:27). Pada BTPN Kota Pasuruan telah memberlakukan pelayanan yang mengharuskan memenuhi standar secara umum agar dapat membangun daya saing di antara banyaknya persaingan dan ekspektasi nasabah yang semakin tinggi.

Meningkatkan kepuasan nasabah terhadap penanganan keluhan dan pelayanan prima di BTPN Kota Pasuruan diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam

mengembangkan suatu sistem dalam penyedia pelayanan yang cepat tanggap dan tepat dalam keluhan nasabah, dengan meminimalisir biaya dan waktu terhadap nasabah. Kepuasan secara sederhana dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjiptono, 2014:353). Sehingga dapat diartikan kepuasan pelanggan merupakan upaya memenuhi suatu kebutuhan atau keinginan dari pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN) Kota Pasuruan".

Keluhan merupakan kata yang berasal dari bahasa latin "plangre" memiliki arti adalah memukul atau pukulan ini ditujukan kebagian dada. Ungkapan ini berarti kata keluhan yang menjadi sesuatu hal yang tidak menyenangkan. (Tjiptono, 2014:446) secara sederhana, keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Indikator Menurut Tjiptono (2014:471) sebagai berikut;

1. Empati terhadap pelanggan yang marah.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Menurut (Barata, 2016:27), pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Indikator menurut Barata (2016:31-32) yaitu meliputi

1. Sikap (*Attitude*),
2. Perhatian (*Attention*),
3. Tindakan (*Action*),
4. Kemampuan (*Ability*),
5. Penampilan (*Apperance*),
6. Tanggung Jawab (*Accountability*).

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat sesuatu memadai' (Tjiptono,2014:353). Indikator menurut Tjiptono (2014:368-369) sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan. (*Overall Customer Satisfaction*)
2. Dimensi Kepuasan Konsumen.
3. Konfirmasi Harapan. (*Confirmation Of Expectation*)
4. Minat Dalam Melakukan Pembelian Ulang. (*Repurchase Intent*)
5. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan Produk Dan Layanan Kepada Orang Lain. (*Willingness To Recommend*)
6. Ketidakpuasan Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional,Tbk (BTPN) Kota Pasuruan yang terletak di JL. Alun – Alun Timur No. 7C Kota Pasuruan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu dengan cara pengumpulan data melalui kuisioner dan kemudian diinterpretasikan dengan skala likert. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah pensiunan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional,Tbk (BTPN) Pasuruan sebanyak 3400 nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel dengan rumus Slovin untuk mengetahui besar sampel dan di peroleh sampel sebanyak 97 nasabah. Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Adapun syarat dalam pengambilan sampel adalah nasabah pensiunan aktif nasabah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional,Tbk (BTPN) Kota Pasuruan dan status nasabah: pensiunan, janda pensiunan, duda pensiunan dan anak pensiunan. Teknik pengumpulan data yang di

gunakan dalam penelitian adalah dengan menyebar kuisioner, observasi dan wawancara. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), teknik analisis data meliputi analisis deskriptif dan asumsi klasik (uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji linearitas, analisis regresi berganda, uji Simultan (uji F), uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Sugiyono (2018:267) menyatakan uji validitas merupakan persamaan dari data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	rhitung	R tabel	Keterangan
Penanganan Keluhan (X1)				
1	X1.1	0,918	0,1996	Valid
2	X1.2	0,953	0,1996	Valid
3	X1.3	0,908	0,1996	Valid
4	X1.4	0,928	0,1996	Valid
Pelayanan Prima (Service Excellent) (X2)				
1	X2.1	0,891	0,1996	Valid
2	X2.2	0,886	0,1996	Valid
3	X2.3	0,896	0,1996	Valid
4	X2.4	0,896	0,1996	Valid
5	X2.5	0,920	0,1996	Valid
6	X2.6	0,859	0,1996	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)				
1	Y.1	0,887	0,1996	Valid
2	Y.2	0,947	0,1996	Valid
3	Y.3	0,936	0,1996	Valid
4	Y.4	0,929	0,1996	Valid
5	Y.5	0,891	0,1996	Valid
6	Y.6	0,868	0,1996	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Hasil validitas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dari variabel penanganan keluhan (X1), pelayanan prima (X2) dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2018:268) uji reliabilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas dari suatu data. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel mengacu pada hasil dari nilai *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka dapat dikatakan bahwa kuisioner ini reliabel. Berikut adalah hasil uji reabilitas dalam penelitian ini :

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Penanganan Keluhan	0,944	Reliabel
Pelayanan Prima	0,946	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,956	Reliabel

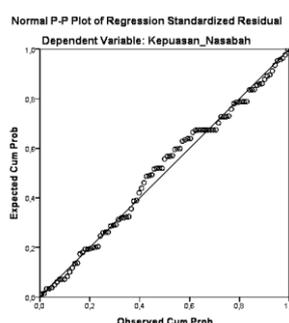
Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* diketahui seluruh variabel instrumen memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian seluruh instrumen dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas



Sumber : Analisis SPSS data primer, 2022

Berdasarkan gambar tersebut dapat menjelaskan bahwa data menyebar mengikuti garis diagonal, dengan ketentuan di atas data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

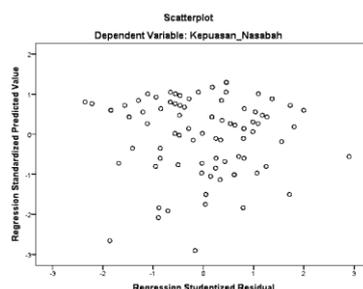
Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Penanganan Keluhan	0,226	4,423	Tidak terjadi Multikolinearitas
Pelayanan Prima	0,226	4,423	

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas pada penelitian ini memiliki nilai lebih kecil dari 10,00, sedangkan nilai *tolerance* semua variabel bebas lebih besar dari 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heterokedstisitas

Gambar 3. Hasil Uji Heterokedstisitas



Sumber : Analisis SPSS data primer, 2022

Berdasarkan grafik *scatterplots* diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik atas maupun bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Auto-Korelasi

Tabel 4. Hasil Uji Auto-korelasi

Model Summary ^b	
Model	Durbin-Watson
1	1,928
a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Prima, Penanganan_Keluhan	
b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah	

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai dW adalah 1,928. Nilai dU dan dL yang dilihat di tabel Durbin Watson adalah dU dengan $k = 2$, k ialah jumlah variabel independen, dan n (banyaknya data) = 97 yaitu sebesar 1,7116 dan dL sebesar 1,6275. Dapat disimpulkan bahwa nilai $D_u (1,7116) < D_w (1,928) < 4 - d_U (2,2884)$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak ada gejala auto-korelasi.

Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

Hubungan Antar Variabel	Sig. (<i>Deviation from Linearity</i>)	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)* Penanganan Keluhan (X1)	0,285	Terdapat hubungan Linier
Kepuasan Nasabah (Y)* Pelayanan Prima (X2)	0,631	Terdapat hubungan Linier

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui untuk masing-masing variabel bebas dengan hasil perhitungan deviation from linearity memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu variabel penanganan keluhan memperoleh nilai signifikan sebesar 0,285 dan variabel pelayanan prima memperoleh nilai signifikan sebesar 0,631. Sehingga variabel bebas dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat, atau asumsi linearitas terpenuhi.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	1,028	1,122
Penanganan Keluhan	0,665	0,127
Pelayanan Prima	0,494	0,094
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah		

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 1,028 + 0,665 X_1 + 0,494 X_2$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- Variabel penanganan keluhan dan pelayanan prima memiliki arah koefisien yang bertanda positif atau searah terhadap kepuasan nasabah
- Konstanta sebesar 1,028 yang berarti jika penanganan keluhan dan Pelayanan prima bernilai 0 maka kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 1,028

- c. Koefisien variabel penanganan keluhan memberikan nilai sebesar 0,665 artinya bahwa jika penanganan keluhan semakin meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel lain tetap maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,665.
- d. Koefisien variabel pelayanan prima memberikan nilai sebesar 0,494 artinya bahwa jika pelayanan prima semakin meningkat sebesar 1 dengan asumsi variabel lain tetap maka variabel kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,494.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1548,836	2	774,418	229,639	,000 ^b
	Residual	316,999	94	3,372		
	Total	1865,835	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_Prima, Penanganan_Keluhan

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 229,639 dengan nilai Sig. Sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan adanya nilai signifikan tersebut adalah $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan penanganan keluhan dan pelayanan prima (*service excellent*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,028	1,122		,916	,362
	Penanganan_Keluhan	,665	,127	,469	5,240	,000
	Pelayanan_Prima	,494	,094	,471	5,271	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Penanganan keluhan memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial variabel penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
2. Variabel pelayanan prima memperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial variabel pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Analisis Koefisien Determinasi (R Square)

Tabel 9. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R Square) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,911 ^a	,830	,826	1,83639

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Prima, Penanganan_Keluhan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan dengan tabel diatas bahwa nilai koefisien determinasi atau R square memperoleh nilai sebesar 0,830 atau 83%. Artinya variabel penanganan keluhan dapat dijejaskan sebesar 83% oleh variabel penanganan keluhan dan variabel pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 17% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berdasarkan hasil uji F (Uji Simultan) diketahui bahwa nilai hasil dari uji F sebesar 229,639 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Dikarenakan nilai signifikan lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yang artinya penanganan keluhan dan pelayanan prima (*service excellent*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (*R Square*) dari R square memiliki nilai sebesar 0,830 atau sama dengan 83%. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh model penelitian variabel penanganan keluhan dan pelayanan prima (*service excellent*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 83%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Adiyoga Pradana Sakti, Sulistiono, Danti Astrini (2021) dengan judul "Pengaruh *Service Excellence*, *Servicescape* Dan *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside" menyatakan bahwa *service excellence* dan *handling complaint* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berdasarkan hasil uji t (Uji Parsial) diketahui bahwa nilai hasil dari uji t sebesar 5,240 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut nilai signifikan lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yang artinya Penanganan Keluhan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Radhin dan Eka Askafi (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk" dimana memiliki hasil bahwa penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Penelitian ini berdasarkan hasil uji t (Uji Parsial) diketahui bahwa nilai hasil dari uji t sebesar 5,271 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, nilai signifikan lebih kecil dari taraf nyata ($0,000 < 0,05$) maka dapat dikatakan bahwa H_1 diterima H_0 ditolak yang artinya pelayanan prima (*service excellent*) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari I Kadek Sepiawan dan Gusti Ayu Wimba (2021) dengan judul "Pengaruh *Service Excellent* dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT. Bank Mandiri Cabang Kesiman di Denpasar" menyatakan bahwa *service excellent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh penanganan keluhan dan pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan nasabah yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Penanganan keluhan dan pelayanan prima (*service excellent*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Nasabah. Hal ini berarti bahwa penanganan keluhan dan pelayanan prima sangat penting bagi nasabah BTPN Kota Pasuruan untuk menciptakan suatu kepuasan nasabah.

2. Penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dikatakan bahwa penanganan keluhan yang ada pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kota Pasuruan sudah memenuhi harapan nasabah.
3. Pelayanan prima (*service excellent*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dikatakan bahwa nasabah pensiunan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.
4. Hasil Koefisien determinasi (*R square*) diperoleh nilai *R square* sebesar 0,830 atau 83%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel penanganan keluhan dan pelayanan prima sebesar 83% sedangkan sisanya 17% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

REFERENSI

- Barata, A. A. (2016). *Dasar - dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Komputindo.
- Budiarti, A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. 15(2), 210–231.
- Kadek Sepiawan, I., & Ayu Wimba, G. (2021). *Pengaruh Service Excellent dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT. Bank Mandiri Cabang Kesiman di Denpasar* (Vol. 1, Issue 1).
- Radhin, & Eka Askafi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk*. *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen*, 06(03), 66–72.
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). *Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 9–20. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian* (Pertama). ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). ANDI.