

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA  
NASABAH BANK BNI SYARIAH CABANG PASURUAN**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)**



**ERFIAN AFIUDIN MUZZAQI  
2015.69.10.0009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2019**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH *COMPALINT HANDLING* DAN NILAI  
NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH PADA NASABAH BANK BNI SYARIAH  
CABANG PASURUAN

Disusun oleh : ERFIAN AFIUDIN MUZZAQI

NIM : 201569100009

Fakultas : ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS

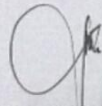
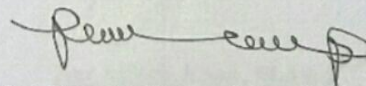
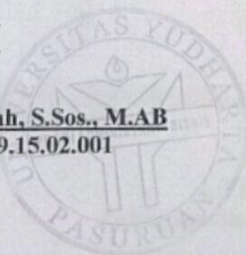
Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan  
di depan tim penguji  
Pasuruan, Juli 2019

Menyetujui,

Kaprodi,

Pembimbing,

  
Nur Aijzah, S.Sos., M.AB  
NIP.Y.069.15.02.001

Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB  
NIP.Y.069.11.03.037

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN, PADA:

HARI : Sabtu

TANGGAL : 27 Juli 2019

JAM : 09.00 WIB - Selesai

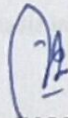
JUDUL : Pengaruh *Complaint Handling* dan Nilai Nasabah terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Bank BNI  
Syariah Cabang Pasuruan

## DINYATAKAN LULUS

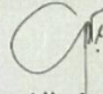
### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI

ANGGOTA PENGUJI

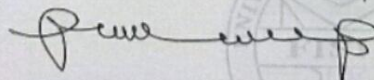


Dr. H. Kholid Murtadlo, SE., ME  
NIDN. 069.02.03.006

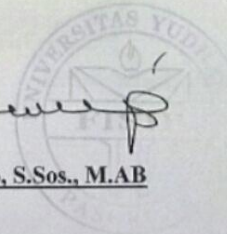


Nur Ajizah, S.Sos., M.AB  
NIP.Y.069.15.02.001

MENGESAHKAN,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB  
NIP.Y.069.11.03.037



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erfian Afiudin Muzzaqi  
NIM : 201569100009  
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 26 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,



Erfian Afiudin Muzzaqi

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta yang tak henti-hentinya mendukungku baik moril maupun materil serta memberikan doa dan semangat kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku di Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Keluarga besarku yang telah memberikan doa dan dukungannya yang membuatku semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh teman-teman administrasi bisnis yang membanggakan khususnya angkatan 2015 atas kerjasama dan bantuannya yang telah diberikan kepadaku dalam segala hal.
4. Almamaterku Universitas Yudharta Pasuruan.

## MOTTO

TAK USAH BERSUSAH  
PAYAH MENJADI YANG  
PALING BAIK  
TAPI, TERUSLAH  
BERUSAHA UNTUK  
MELAKUKAN YANG  
TERBAIK

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan Alhamdulillah hirobbil alamin, puji syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tak lupa sholawat dan salam kami tujukan kepada baginda Rasul Muhammad SAW, yang telah menuntun kita dari jalan gelap menuju jalan terang benderang yakni adinul islam wal iman. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang saya hormati :

1. Romo KH. M. Soleh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa, dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan.
2. Bapak Dr. H. Saifulah, MHI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku ketua penguji.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku anggota penguji serta selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, serta selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Manajer dan staf karyawan Bank BNI Syariah Cabang Pasuruan yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan penelitian.
8. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

## ABSTRAK

Peranan bank sangatlah penting bagi perekonomian di Indonesia. Misalnya, menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan, mendukung kelancaran mekanisme pembayaran seperti transfer uang dalam kegiatan jual beli yang dilakukan produsen dan konsumen. Keluhan nasabah biasa terjadi pada sistem dan jaringan bank yang bermasalah sehingga menghambat transfer yang dilakukan nasabah. Hal inilah yang harus ditangani dengan cepat oleh pihak bank agar nasabah tidak kecewa dan tetap menjadi nasabah yang loyal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *complaint handling* dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah yang nanti hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi pihak BNI Syariah untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI Syariah cabang Pasuruan. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Machin dan ditemukan jumlah sampel 110 nasabah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan *complaint handling* dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Sehingga, bank BNI Syariah diharapkan mampu mempertahankan kualitas *complaint handling* serta meningkatkan nilai nasabah agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang nantinya dapat menambah loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** *Complaint Handling*, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah



## **ABSTRACT**

*The role of banks is very important for the economy in Indonesia. For example, collecting public funds in the form of deposits, supporting the smooth payment mechanism such as money transfers in buying and selling activities carried out by producers and consumers. Customer complaints usually occur on troubled bank systems and networks, which hinder transfers by customers. This must be dealt with quickly by the bank so that customers are not disappointed and remain loyal customers.*

*The purpose of this study was to determine the effect of complaint handling and customer value on customer satisfaction and loyalty which later results can be used as evaluation material for BNI Syariah to further improve its performance.*

*The population in this study were all customers of BNI Syariah in the Pasuruan branch. The number of samples in this study used the Machin formula and found a sample of 110 customers. The sampling method used was purposive sampling. The research approach used is a quantitative approach with path analysis method (path analysis).*

*The results of this study indicate complaint handling and customer value have a positive and significant effect on customer satisfaction and loyalty. Thus, BNI Syariah banks are expected to be able to maintain the quality of complaint handling and increase customer value in order to increase customer satisfaction which can later increase customer loyalty.*

**Keywords:** *Complaint Handling, Customer Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Complaint Handling* dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pasuruan”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Saifulah, MHI selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
2. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Pengajar Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Manajer dan staf karyawan Bank BNI Syariah Cabang Pasuruan yang telah memberikan ijin dan bantuan selama penulis melakukan kegiatan penelitian dan penulisan skripsi.
7. Keluarga tercinta yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan do'a yang bermanfaat bagi penulis.
8. Teman-teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam menyusun skripsi hingga selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pasuruan, Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

Sampul Depan	
Sampul Dalam .....	i
Tanda Persetujuan Skripsi .....	ii
Tanda Pengesahan .....	iii
Pernyataan Keaslian .....	iv
Persembahan .....	v
Motto .....	vi
Ucapan Terima Kasih .....	vii
Abstrak .....	viii
<i>Abstract</i> .....	ix
Kata Pengantar .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>Bab I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>Bab II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoritis .....	35
2.2.1 Perilaku Konsumen .....	35
2.2.2 <i>Complaint Handling</i> .....	36
2.2.2.1 Pengukuran Variabel <i>Complaint Handling</i> .....	37
2.2.3 Nilai Nasabah .....	38
2.2.3.1 Pengukuran Variabel Nilai Nasabah .....	39

2.2.4	Kepuasan Nasabah .....	39
2.2.4.1	Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah .....	41
2.2.5	Loyalitas Nasabah .....	42
2.2.5.1	Pengukuran Variabel Loyalitas Nasabah .....	43
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	44
2.3.1	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap Kepuasan Nasabah .....	44
2.3.2	Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah .....	45
2.3.3	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> terhadap Loyalitas Nasabah .....	45
2.3.4	Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	46
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	47
2.4	Hipotesis Penelitian .....	47
 <b>Bab III : METODE PENELITIAN .....</b>		<b>49</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	49
3.2	Lokasi Penelitian .....	49
3.3	Variabel dan Pengukuran .....	50
3.3.1	Variabel Dependen .....	50
3.3.2	Variabel Independen .....	50
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5.1	Kuesioner .....	55
3.6	Pengujian Instrumen .....	56
3.6.1	Uji Validitas .....	56
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	59
3.7	Teknik Analisis Data .....	60
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	60
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial .....	61
3.7.2.1	Uji Normalitas .....	62
3.7.2.2	Uji Linearitas .....	63
 <b>Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>64</b>
4.1	Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah .....	64

4.1.1	Sejarah Berdirinya PT. Bank BNI Syariah .....	64
4.1.2	Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah .....	65
4.1.3	Logo PT. Bank BNI Syariah .....	66
4.1.4	Penyelesaian <i>Handling Complaint</i> .....	66
4.2	Gambaran Umum Responden .....	66
4.2.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	67
4.2.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
4.2.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	69
4.2.5	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	69
4.3	Deskripsi Frekuensi Variabel .....	70
4.3.1	Variabel <i>Complaint Handling</i> .....	70
4.3.2	Variabel Nilai Nasabah .....	72
4.3.3	Variabel Kepuasan Nasabah .....	74
4.3.4	Variabel Loyalitas Nasabah .....	76
4.4	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	78
4.4.1	Menyusun Model Analisis Jalur .....	78
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	78
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	79
4.4.2.2	Uji Linearitas .....	79
4.5	Hasil Analisis Jalur .....	80
4.6	Pengujian Hipotesis .....	83
4.7	Hasil dan Pembahasan .....	86
4.8	Keterbatasan Penelitian .....	94
	<b>Bab V : PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1	Kesimpulan .....	95
5.2	Saran .....	96
	DAFTAR PUSTAKA .....	97
	LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
2.1	: Penelitian Terdahulu	25
2.2	: Pengertian Perilaku Konsumen	35
2.3	: Pengertian <i>Complaint Handling</i>	36
2.4	: Indikator <i>Complaint Handling</i>	37
2.5	: Pengertian Nilai Nasabah	38
2.6	: Indikator Nilai Nasabah	39
2.7	: Pengertian Kepuasan Nasabah	40
2.8	: Indikator Kepuasan Nasabah	41
2.9	: Pengertian Loyalitas Nasabah	43
2.10	: Indikator Loyalitas Nasabah	43
3.1	: Hasil Survei Kategori <i>Loyalty</i> pada Ajang <i>Satisfaction, Loyalty and Engagement Award 2019</i>	50
3.2	: Indikator Variabel Penelitian	51
3.3	: Hasil Uji Validitas	57
3.4	: Hasil Uji Reliabilitas	60
4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan Usia	67
4.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	68
4.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	69
4.6	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel <i>Complaint Handling</i>	70
4.7	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Nilai Nasabah	72
4.8	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Kepuasan Nasabah	72
4.9	: Distribusi Jawaban Responden Per Variabel Loyalitas Nasabah	76
4.10	: Hasil Uji Normalitas	79

4.11	: Hasil Uji Linearitas	80
4.12	: Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh <i>Complaint Handling</i> (X1) dan Nilai Nasabah (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y1)	81
4.13	: Hasil Uji Koefisien Jalur Pengaruh <i>Complaint Handling</i> (X1) dan Nilai Nasabah (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y1) dan Loyalitas Nasabah (Y2)	81
4.14	: Ringkasan Koefisien Jalur	82
4.15	: Pengujian Hubungan Langsung dan Tidak Langsung	83



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1.1	: Pembayaran <i>E-Commerce</i> di Indonesia	3
1.2	: Sertifikat Peringkat II Loyalty SLE Awards 2019 Infobank	4
2.1	: Model Hipotesis Nisazizah dan Sudaryanto	11
2.2	: Model Hipotesis Kurniawan dan Shihab	12
2.3	: Model Hipotesis Aji dan Soemarso	13
2.4	: Model Hipotesis Razak dkk.	14
2.5	: Model Hipotesis Artika dan Nelwan	15
2.6	: Model Hipotesis Santosa dan Karneli	16
2.7	: Model Hipotesis Irawan dan Rachma	17
2.8	: Model Hipotesis Haryeni dkk.	18
2.9	: Model Hipotesis Malian	19
2.10	: Model Hipotesis Rosita dan Indrawijaya	20
2.11	: Model Hipotesis Aprisia dan Mayliza	21
2.12	: Model Hipotesis Tejaningtyas	22
2.13	: Model Hipotesis Gunawan dkk.	23
2.14	: Model Hipotesis Mukhlisin	24
2.15	: Model Hipotesis Erfian	48
4.1	: Logo BNI Syariah	66
4.2	: Hasil Pengujian Hipotesis	84

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Hal</b>
1	: Curriculum Vitae	101
2	: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	102
3	: Kuesioner	103
4	: Data Hasil Penelitian	105
5	: Frekuensi Jawaban Responden	108
6	: Hasil Uji Validitas	114
7	: Hasil Uji Reliabilitas	116
8	: Hasil Analisis Jalur	118
9	: Hasil Uji Normalitas	120
10	: Hasil Uji Linearitas	121
11	: Dokumentasi Penelitian	126