

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan**

Devi Febrianti<sup>1</sup>, Dwi Lestari<sup>2</sup>, Himmaya Salsabela<sup>3</sup>, Muhammad Rizqi Ardiansyah<sup>4</sup>, Nuriyati Sa'adah<sup>5</sup>, Puput Adeliya Novita Sari<sup>6</sup>, Reza Andhika Imanda<sup>7</sup>, Serly Novelya Vensca<sup>8</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Lamongan, 62218, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Lamongan, 62218, Indonesia

---

### **Abstract**

Dunia perbankan merupakan salah satu bidang yang harus tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian. Dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Lamongan sesuai informasi dari bagian operation yang menunjukan jumlah penabung sebesar 3000 orang, dimana terdapat 100 penabung aktif setiap bulan. Sampel dipilih menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan SPSS 25. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan dengan cara melakukan pembagian kuesioner. Hasil penelitian menunjukan secara simultan kepercayaan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, akan tetapi kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Penanganan Komplain, dan Kepuasan Nasabah.

### **Article Info**

---

#### **Affiliation:**

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Jawa Timur, Indonesia

#### **\*Koresponden:**

E-mail Address:

[devifebrianti92@gmail.com](mailto:devifebrianti92@gmail.com)

#### **Article History:**

**Received : 2021 - 12 - 10**

**Reviewed: 2022 - 03 - 25**

**Revised : 2022 - 04 - 15**

**Accepted : 2022 - 05 - 27**

---

## 1. PENDAHULUAN

Dunia perbankan merupakan salah satu bidang yang harus tetap mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian. Dunia perbankan dituntut untuk menunjukkan kinerja dan pelayanan yang semakin baik. Bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangat tergantung pada pelanggan atau nasabah yang menggunakan jasanya (Sanistasya, 2015). Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung (Bolang, Massie, dan Soegoto 2015)

Karakteristik nasabah di Kota Lamongan lebih sensitif pada kualitas layanan. Tuntutan kualitas layanan dalam hubungan dengan kepuasan pada masing-masing segmen daerah relatif berbeda. Perbedaan karakteristik melatarbelakangi pemilihan Bank Rakyat Indonesia Cabang Lamongan sebagai tempat penelitian. Bank Rakyat Indonesia telah banyak melakukan ekspansi kredit dengan berhasil membuat cukup banyak nasabah kredit. Pelayanan BRI Cabang Lamongan dikenal dengan antrian yang cukup panjang, dan ada keluhan terhadap respon karyawan bank BRI yang lambat dalam menanggapi komplain-komplain nasabah membuat mereka kurang percaya dan citra bank tersebut dinilai buruk oleh nasabahnya. Selain itu sistem pada bank BRI juga kurang optimal pada pelayanan mesin ATM karena sering mengalami kerusakan sehingga membuat nasabah kurang merasa nyaman dan mengalami ketidakpuasan pada pelayanan bank BRI. Ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah ini akan berdampak pada komitmen nasabah. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk pada bank, jika hal ini terjadi terus menerus akan menyebabkan nasabah” beralih” meninggalkan bank dengan mencari bank lain yang jasanya lebih baik karena keberhasilan bank sangat tergantung kepada nasabahnya (*kompas.com*)

Acuan penelitian ini adalah penelitian milik Pontoh, Kawet, dan Tumbuan (2014) mereka meneliti dengan judul “*Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado*”. Dengan Kualitas Layanan (X1), Citra Perusahaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan dalam penelitian (Malian, 2016) meneliti dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang*” dengan menggunakan Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan sebagai variable bebas (X) dan Loyalitas sebagai variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan metode survei pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan.

Persamaan kedua antara penelitian acuan dengan penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian asosiatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaannya terletak dalam metode pengumpulan data. Penelitian acuan menyatakan bahwa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kepustakaan, Metode Lapangan, dan Metode kuesioner. Sedangkan dalam penelitian kami yaitu menggunakan sumber data primer yang diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada [www.jember.uml.ac.id](http://www.jember.uml.ac.id)

sejumlah responden, yakni nasabah pengguna ATM BRI secara langsung. Persamaan kedua antara penelitian acuan dengan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian penelitian kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan kedua antara penelitian ini dengan penelitian acuan, penelitian ini menggunakan variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain dalam satu kerangka konseptual.

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk memilih penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Dengan menggunakan variable independent Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Penanganan Komplain (X3), dan variable dependent Kepuasan (Y). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif.

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 Kualitas Pelayanan**

Menurut Adam (2014) pengertian kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan menurut Tjiptono & Chandra (2011:162-163) kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemsaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Perspektif pengukuran kualitas bisa dikelompokkan menjadi dua jenis; internal dan eksternal.

### **2.2 Kepercayaan**

Kepercayaan atau *trust* menurut beberapa para ahli yang dikutip oleh Priansa (2017:116) adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan. Menurut McKnight dkk, yang dikutip oleh Priansa (2017:125) ada 3 (tiga) elemen yang membangun kepercayaan yaitu: niat baik (*Benevolence*), integritas (*Integrity*), dan kompetensi (*Competence*).

### **2.3 Penanganan Komplain**

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:32) komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *servive* jasa atau produk. Hal tersebut dikemukakan oleh Bell dan Luddington (2016:78) bahwasannya keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini bisa dilakukan secara tertulis atau secara lisan. Berdasarkan definisi tersebut pengertian keluhan atau *complaint* adalah ekspresi ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tidak adanya tindakan pemberi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelanggan. (Barlow dan Moller, 2019)

### **2.4 Kepuasan Nasabah**

Menurut Lavelock dan Wirtz (2011:74), Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan

konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Ismawanto, Setianegara dan Rahmani (2020) Meneliti tentang” Pengaruh *Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*”. Selain itu juga secara parsial variabel kualitas pelayanan maupun kinerja karyawan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Hasil penelitian menunjukkan baik secara simultan maupun parsial variabel kualitas pelayanan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan.

Bolang, Massie, dan Soegoto (2015) Meneliti tentang “*Peran Pelayanan Teller dan Customer Sevice Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para *teller* dan *customer Service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan.

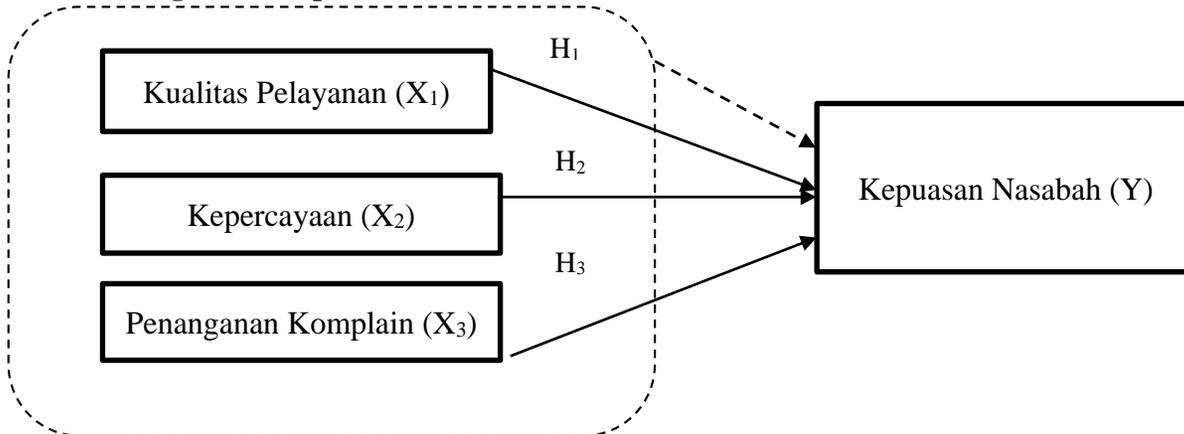
Hariansyah, Wardani dan Herlambang (2019), Meneliti tentang “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon*”. Hasil penelitian menunjukkan hanya variabel *responsiveness* dan *compatibility of mobile device* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*. Sedangkan, variabel *satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *loyalty*.

Pratiwi dan Seminari (2015) meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Hasil analisis diperoleh simpulan bahwa hasil pengujian secara parsial dapat diketahui kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Koperasi Simpan Pinjam Dauh Ayu Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Malian (2016) Meneliti tentang “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang*”. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Lay (2015) Meneliti tentang “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah*”. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji-F menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Komitmen, dan Penanganan Pengaduan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Demikian juga hasil uji-t hipotesis menunjukkan Variabel Kualitas Pelayanan, Komitmen, dan Penanganan Pengaduan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan.

## 2.6 Kerangka Konseptual



Gambar 1. Model Penelitian

Keterangan:

- > : Pengaruh Simultan  
————> : Pengaruh Parsial

## 2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan atau jawaban sementara dari permasalahan penelitian yang akan dibuktikan dengan data empiris. Maka berdasarkan penjelasan dari rumusan masalah, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_1$  = Ada pengaruh secara parsial dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
2.  $H_2$  = Ada pengaruh secara parsial dari variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.
3.  $H_3$  = Ada pengaruh secara parsial dari variabel penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.
4.  $H_4$  = Ada pengaruh secara simultan dari variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:16), Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah

ditetapkan.

### 3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari pola hubungan dan atau pola pengaruh antar variabel pada satu objek, dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antar variabel dependen atau variabel terikat (kepuasan nasabah) dan variabel independen atau variabel bebas (kualitas layanan, kepercayaan dan penanganan komplain).

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2019:126). Populasi dalam penelitian ini menggunakan nasabah Bank BRI Cabang Lamongan sesuai informasi dari bagian operation menunjukkan jumlah penabung sebesar 3000 orang, dimana terdapat 100 penabung aktif setiap bulan.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data secara langsung pada subyek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari, (Wiyono, 2011). Data primer diperoleh secara langsung dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden, yakni nasabah pengguna ATM BRI secara langsung. Data sekunder merupakan data yang diperoleh/dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya yang diterbitkan oleh berbagai instansi, (Wiyono, 2011).

### 3.5 Teknik Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis diatas digunakan analisis Regresi Linear Berganda. Bentuk persamaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 KP + \beta_2 K + \beta_3 PK + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

A = Nilai konstanta

$\beta_1$  = Koefesien variabel KP

$\beta_2$  = Koefesien variabel K

$\beta_3$  = Koefesien variabel PK

KP = Kualitas pelayanan

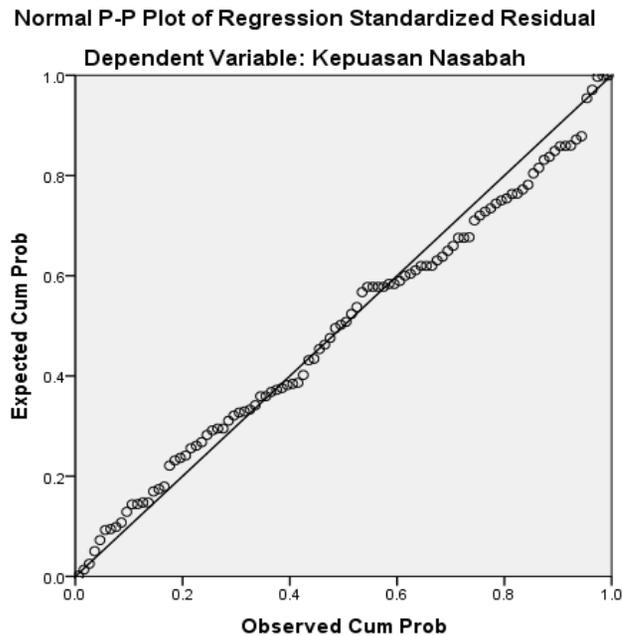
K = Kepercayaan

PK = Penanganan Komplain

e = Erorr

## 4.1 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Uji Normalitas

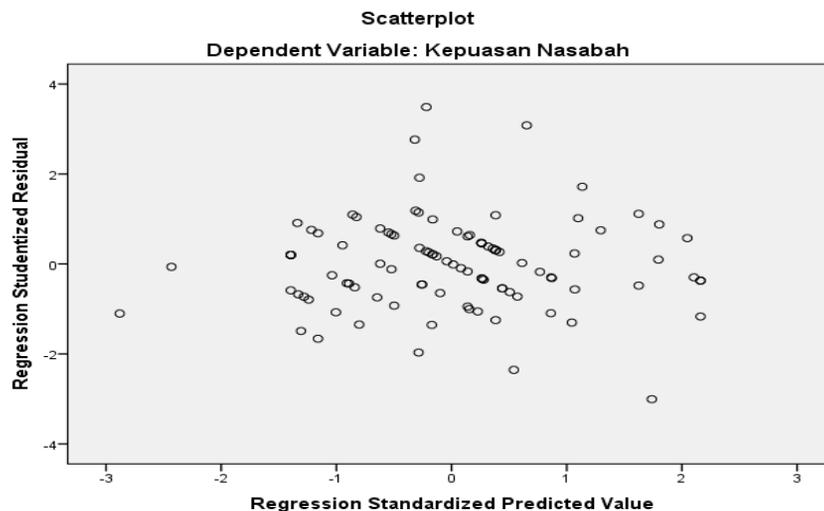


**Gambar 2. Uji Normalitas**  
*Sumber: Hasil Olahan Data 2021*

Gambar 2 menunjukkan bahwa grafik Normal *P-P of Regression Standardized Residual* menggambarkan penyebaran data di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal grafik tersebut. Dengan kata lain bahwa keberadaan titik-titik disekitar garis dan pada *Scater Plot*, tampak titik-titik menyebar disekitar garis linier, hal ini menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.

## 4.2 Uji Asumsi Klasik

### 4.2.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas**  
*Sumber: Hasil Olahan Data 2021*

Dari gambar 3 tersebut terlihat bahwa sebaran titik tidak membentuk suatu pola atau alur tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas atau dengan kata lain terjadi homoskedastisitas. Asumsi klasik tentang heteroskedastisitas dalam model ini terpenuhi, yaitu terbebas dari heteroskedastisitas.

#### 4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 1. Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
1	Kualitas Layanan	.470	2.130
	Kepercayaan	.453	2.209
	Penanganan Komplain	.397	2.521

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

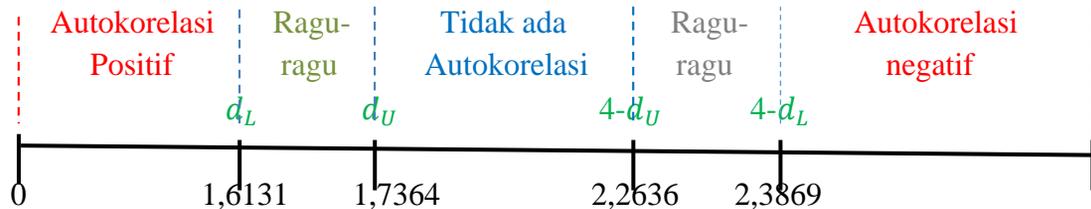
Uji multikolinearitas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan tolerance dan VIF (*variance inflation factor*). Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan adanya kolonieritas yang tinggi. Nilai cut off yang dipakai oleh nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresinya. Tabel 1 menunjukkan untuk ke-3 variabel bebas tidak terjadi multikolonieritas dengan ditunjukkan nilai VIF dari ke-3 variabel bebas yang lebih kecil dari 10.

#### 4.2.3 Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah pada model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan sebelumnya dengan kesalahan sekarang (Ghozali 2011:110). Uji yang harus dipenuhi dalam regresi adalah tidak terjadinya autokorelasi yang dapat menyebabkan masalah koefisien regresi pada saat uji hipotesis dilakukan. Uji yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji Durbin-Watson.

Nilai Durbin-Watson yang tertera pada output SPSS disebut dengan DW hitung. Angka ini akan dibandingkan dengan kriteria penerimaan atau penolakan yang akan dibuat dengan nilai dL dan dU ditentukan berdasarkan jumlah variabel bebas dalam model regresi ( $k$ ) dan jumlah sampelnya ( $n$ ). Nilai dL dan dU dapat dilihat pada Tabel DW dengan tingkat signifikansi (*error*) 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jumlah variabel bebas:  $k = 3$  dan jumlah sampel:  $n = 100$

Berdasarkan Tabel Durbin-Watson menunjukkan bahwa nilai  $dL = 1.6131$  dan nilai  $dU = 1,7364$  sehingga dapat ditentukan kriteria terjadi atau tidaknya autokorelasi seperti terlihat pada gambar di bawah ini.



Nilai DW hitung sebesar 1.969 lebih besar dari 1,7364 dan lebih kecil dari 2,2636 yang artinya berada pada daerah tidak ada autokorelasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tidak terjadi autokorelasi.

### 4.3 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Tabel 2. Uji T

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.165	.973		4.280	.000
1 Kualitas Layanan	.092	.083	.102	1.107	.271
1 Kepercayaan	.196	.084	.220	2.333	.022
1 Penanganan Komplain	.342	.065	.532	5.288	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian tabel 2 dapat ditulis dalam bentuk persamaan regresi bentuk *Standardized Coefficients* diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,165 + 0,092X_1 + 0,196X_2 + 0,342X_3$$

Dimana:

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Kepercayaan

$X_3$  = Penanganan Komplain

$Y$  = Kepuasan Nasabah

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0.05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Hipotesis diterima jika taraf signifikan  $> 0,05$  dan hipotesis ditolak jika taraf signifikan  $< 0,05$ .

Berdasarkan tabel 2 maka dapat diperoleh bahwa:

1. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,271.

2. Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,022. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,196 artinya, jika kepercayaan ditingkatkan sebesar 1 skala dalam jawaban responden maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,196.
3. Variabel penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu sebesar 0,00. Koefisien regresi penanganan complain sebesar 0,342 artinya, jika penanganan komplain meningkat sebesar 1 skala dalam jawaban responden akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,342.

#### 4.4 Hasil Uji Simultan Uji (F)

**Tabel 3. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	255.969	3	85.323	50.869	.000 <sup>b</sup>
	Residual	161.021	96	1.677		
	Total	416.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Layanan, Kepercayaan

Hasil pengujian model regresi untuk keseluruhan variabel menunjukkan nilai uji F hitung = 50.869 dengan signifikansi 0,000 nilai signifikansi tersebut  $< 0,05$ . Dengan arah koefisien positif, dengan demikian diperoleh bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi linier yang diestimasi layak digunakan.

#### 4.5 Hasil Uji Koefisien Korelasi

**Tabel 3. Uji Koefisien Korelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.783 <sup>a</sup>	.614	.602	1.295	1.969

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Layanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

1. Hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0,783 hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Lamongan, mempunyai pengaruh yang positif sebesar 78,3%.

## **4.6 PEMBAHASAN**

### **4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil pengujian secara umum menunjukkan bahwa dari 3 variabel kualitas layanan, kepercayaan, penanganan komplain semuanya mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Lamongan. Karena jika perusahaan memberikann kualitas layanan yang baik dan memuaskan maka nasabah akan dipuaskan dengan performa yang diberikan, hal ini juga dapat menumbuhkan kepercayaan dan meminimalisir penanganan komplain sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

### **4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa (X1) kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pengguna jasa Bank BRI Cabang Lamongan, artinya nasabah Bank BRI Cabang Lamongan menganggap kualitas layanan merupakan salah satu pertimbangan utama untuk menggunakan jasa Bank BRI Cabang Lamongan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pontoh, dkk (2014). Menyimpulkan bahwa Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, jika kualitas layanan yang diterapkan sudah baik maka kepuasan nasabah akan meningkat.

### **4.6.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa (X2) kepercayaan, diperoleh hasil bahwa kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa nasabah percaya untuk menggunakan jasa dan bertransaksi di Bank BRI Cabang Lamongan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Pontoh, dkk (2014) yang menyatakan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **4.6.4 Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa (X3) penanganan komplain, diperoleh hasil bahwa penanganan komplain berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan penanganan komplain di Bank BRI Cabang Lamongan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Malian (2016) yang menyatakan penanganan komplain sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kepercayaan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal itu dapat dilihat dari penjelasan dibawah ini

5.5 Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

5.6 Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel kepercayaan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

## 5.2 Saran

1. Bagi Bank BRI Cabang Lamongan diharapkan terus meningkatkan kualitas layanannya agar konsumen tetap percaya akan keunggulan produk-produknya yang berdampak pada kepuasan nasabah.
2. Bagi Bank BRI Cabang Lamongan diharapkan terus memberikan solusi terhadap nasabah yang menyampaikan komplainnya agar nasabah merasa nyaman dan puas terhadap layanan di Bank BRI Cabang Lamongan.
3. Bagi peneliti yang lain agar menambah variabel bebas yang diteliti yaitu tidak hanya variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Penanganan Komplain dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ayo Cirebon.com. *Jam Kerja Pegawai Tak Manusiawi, Bank BRI Bisa Rugikan Nasabah!* <https://m.ayocirebon.com/read/2021/02/11/8779/jam-kerja-pegawai-tak-manusiawi-bank-bri-bisa-rugikan-nasabah> (diakses 21 April 2021)
- Bell, SJ dan Luddington, JA. 2010. *Coping with Customer Complaints*. Sage Publications.
- Bolang, Massie, dan Soegoto. 2015. Peran Pelayanan *Teller* dan *Costumer Service* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 3 (3): 1126-1139.
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariansyah, Wardani, dan Herlambang. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI *Mobile Bank Rakyat Indonesia* di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3 (5): 4267-4275.
- Ismawanto, Setianegara, dan Rahmani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16 (1): 1-11.
- Kompas.com. 2021. Uang milik sejumlah nasabah menghilang secara misterius dari rekening, ini kata BRI. <https://amp.kontan.co.id/news/uang-milik-sejumlah-nasabah-menghilang-secara-misterius-dari-rekening-ini-kata-bri> (diakses 21 April 2021)
- Lavelock CH dan Wirtz, J, 2011. *Service Marketing 7th Edition Pearson Education*. New Jersey.
- Malian, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2 (2): 52-61.
- Pontoh, Kawet, dan Tumbuan. 2014. Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 2 (3): Hal. 285-297.
- Pratiwi, dan Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (5): 1422-1433.
- Priansa, DJ. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sanitasya, PA. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang

- Samarinda. *E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3 (1): 231-243.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke-4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro