

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG
***SMART BRANCH* AREA BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Oleh :

ANNISA FITRIA AZMI
NIM: 2010312320079
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG
SMART BRANCH AREA BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ANNISA FITRIA AZMI

NIM: 2010312320079

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 22 Maret 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



Dr. RR Yulianti Pribhatiningrum, SE, M.Si,
CMA, CPM (Asia)
NIP. 19730727 200112 2 001

Penguji I



Ahmad Rifani, S.E., M.M.
NIP. 19780705200312 1 002

Penguji II



M. Yusuf Rachman, SE, MM
NIP. 19821023 200501 1 001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen



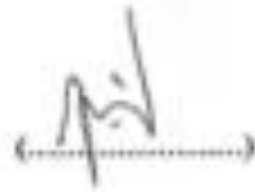
Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Annisa Fitria Azmi
NIM : 2010312320079
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Complaint Handling*
Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Smart
Branch Arca Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Jumat, 22 Maret 2024
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. RR Yulianti Prihatiningrum, SE,
MSi, CMA, CPM (Asia)



Penguji I : Ahmad Rifani, S.E., MM



Penguji II : M. Yudy Rachman, SE, MM

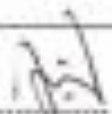




BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Annisa Fitria Azmi
NIM : 2010312320079
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch Area Banjarmasin*
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Ujian Dilaksanakan : Jumat, 22 Maret 2024
Tempat : Ruang Ujian 2
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran dari tim penguji:

No.	Nama	Keterangan	TTD
	Dr. HR Yulianti Prihatiningsram, SE, M.Si	Pembimbing	1. 
	Ahmad Rifani, SE., MM	Penguji I	2. 
	M. Vedy Rachman, SE, MM	Penguji II	3. 

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari tim penguji.

Banjarmasin, 4 April 2024

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen


Abdul Hadi, SE, M. Si
NIP. 19700707200501 1 001

Mahasiswa

Annisa Fitria Azmi
NIM. 2010312320079

SURAT PERYANTAAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dan ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 15 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Annisa Fria Azmi

NIM. 2010312320079

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch* Area Banjarmasin”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis tentunya menemukan hambatan dan kendala. Akan tetapi berkat arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan itu tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dengan memberikan sumbangan baik berupa materi maupun pikirannya untuk membantu penulis menghadapi hambatan dan kendala tersebut. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Koordinator Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.

4. Bapak Ahmad Rifani, SE., MM selaku Dosen Penguji dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam ujian skripsi, memberikan saran dan memotivasi saya selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Bapak M. Yudy Rachman, SE, MM selaku Dosen Penguji dalam ujian skripsi yang telah membantu dalam penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Solihin dan Ibu Rahmi Mundzirah, saudara saya Shofia Armina yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan dukungannya yang tidak dapat diungkapkan dengan kata-kata.
8. Sahabat terbaik saya yang ada digrup Disayang Allah, Miss Betingkah dan Mornink. Terima kasih telah memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi dan setia menjadi sahabat untuk saya hingga saat ini persahabatan kami tetap terjaga dengan baik. Semoga persahabatan kita tetap terjaga di dunia maupun akhirat.
9. Rio teman saya yang selalu memberikan saran dan membantu dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih karena telah membantu peneliti dalam penelitian ini, hingga dapat terselesaikan. Semoga kita berdua sukses selalu.
10. Rachmad Nanda Fakhrijansyah Abrar selalu memberi dukungan, semangat, motivasi, dan setia menemani saat bersama-sama menempuh skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana. Semoga kita berdua menjadi orang sukses dan selalu berbahagia.

11. Diri saya sendiri Annisa Fitria Azmi yang sudah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga amal baik mereka memperoleh balasan baik dari Allah SWT dan selalu dalam perlindungan-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan masukan bagi penulis sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Banjarmasin, 15 Maret 2024

Peneliti,



Annisa Fitria Azmi

NIM. 2010312320079

ABSTRACT

Annisa Fitria Azmi (2024). *The Influence of Service Quality and Complaint Handling on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Smart Branch Banjarmasin Area*. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. Lambung Mangkurat University.

Advisor: Raden Roro Yulianti Prihatiningrum.

This research aims to examine and analyze the partial influence of service quality and complaint handling on customer satisfaction at Bank Mandiri Smart Branch Banjarmasin Area.

This type of research is quantitative research. The population used in this research is Bank Mandiri Smart Branch Banjarmasin Area customers who have made complaints. Data was collected from 50 respondents. The sampling technique used in this research was purposive sampling using a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the SPSS Statistics 26 program application.

The research results show that there is a positive and significant influence between service quality variables on customer satisfaction and there is a positive influence between complaint handling variables on customer satisfaction at Bank Mandiri Smart Branch Banjarmasin Area.

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction

ABSTRAKSI

Annisa Fitria Azmi (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch* Area Banjarmasin. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lambung Mangkurat.

Pembimbing: Raden Roro Yulianti Prihatiningrum.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *complaint handling* secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch* Area Banjarmasin.

Jenis penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch* Area Banjarmasin yang sudah pernah melakukan *complaint*. Data dikumpulkan dari 50 orang responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan aplikasi program SPSS Statistic 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan adanya pengaruh positif antara variabel *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang *Smart Branch* Area Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Complaint Handling*, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	23
2.1.2 Complaint Handling	25
2.1.2.1 Pengertian Complain Handling.....	25
2.1.2.2 Indikator Complaint Handling	26
2.1.2.3 Langkah-langkah Complaint Handling	29
2.1.2.4 Aspek Penting dalam Complaint Handling	31
2.1.3 Kepuasan Nasabah	32
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	32
2.1.3.2 Faktor – faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.2.1 Pengaruh Antar Variabel.....	39
2.2.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	39
2.2.1.2 Pengaruh Complaint Handling Terhadap Kepuasan Nasabah	41
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis Penelitian.....	43
BAB IV METODE PENELITIAN	45
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
4.2 Jenis Penelitian.....	45
4.3 Lokasi Penelitian.....	45
4.4 Unit Analisis	45
4.5 Populasi dan Sampel	46
4.5.1 Populasi.....	46
4.5.2 Sampel.....	46
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	48
4.6.1 Variabel Penelitian	48
4.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
4.7 Jenis Data	49
4.7.1 Data Primer	49

4.7.2 Data Sekunder	50
4.8 Teknik Pengumpulan Data	50
4.8.1 Kuesioner	50
4.9 Teknik Analisis Data	52
4.9.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.9.1.1 Uji Validitas	52
4.9.1.2 Uji Reliabilitas	52
4.9.2 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.9.3 Uji Asumsi Klasik	54
4.9.3.1 VUji Normalitas	54
4.9.3.2 Uji Linearitas	55
4.9.3.3 Uji Multikolinearitas	55
4.9.3.4 Uji Heteroskedastitas	56
4.9.4 Uji Hipotesis	57
4.9.4.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)	57
4.9.5 Uji Model Regresi (Uji F)	58
4.9.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	58
BAB V HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISIS	60
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	60
5.1.1 Identitas Umum Obyek Penelitian	60
5.1.2 Visi dan Misi	60
5.1.3 Sejarah Singkat Bank Mandiri	61
5.1.4 Struktur Organisasi	63
5.1.4.1 Sturktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Area Banjarmasin	63
5.2 Hasil Penelitian dan Analisis	63
5.2.1 Karakteristik Responden	63
5.2.1.1 Jenis Kelamin	64
5.2.1.2 Umur	64
5.2.1.3 Pekerjaan	65
5.2.1.4 Kualitas Pelayanan (X1)	67
5.2.1.5 Complaint Handling (X2)	68
5.2.1.6 Kepuasan Nasabah (Y)	70
5.2.2 Uji Instrumen Penelitian	71
5.2.2.1 Uji Validitas	71
5.2.2.2 Uji Realibilitas	73
5.2.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
5.2.4 Uji Asumsi Klasik	75
5.2.4.1 Uji Normalitas	75
5.2.4.2 Uji Multikolinearitas	77
5.2.4.3 Uji Heteroskedastitas	78
5.2.4.4 Uji Linearitas	80
5.2.5 Uji Hipotesis	81
5.2.5.1 Uji t	81
5.2.6 Uji Model regresi (Uji F)	83
5.2.7 Uji Koefisien Determinasi	84
5.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian	85
5.2.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	85

5.2.8.2 Pengaruh Complaint Handling terhadap Kepuasan Nasabah.....	86
5.2.9 Implikasi Hasil Penelitian	88
5.2.9.1 Implikasi Teoritis.....	88
5.2.9.2 Implikasi Praktis.....	90
5.2.10 Keterbatasan Masalah	92
BAB VI PENUTUP	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pra Survey Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang <i>Smart Branch</i> area Banjarmasin.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Umur.....	65
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Pekerjaan	66
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Kualitas Pelayanan	67
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden <i>Complaint Handling</i>	69
Tabel 5. 6 Karakteristik Responden Kepuasan Nasabah	70
Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 5. 8 Hasil Uji Realibilitas	73
Tabel 5. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 5. 10 Hasil Uji Normalitas	77
Tabel 5. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 5. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 5. 13 Hasil Uji Linearitas	81
Tabel 5. 14 Hasil Uji Hipotesis t (Parsial)	82
Tabel 5. 15 Hasil Uji Model Regresi (Uji F)	83
Tabel 5. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bad Review kualitas pelayanan cabang Smart Branch area Banjarmasin	8
Gambar 1. 2 Hasil Pra survei Kualitas Pelayanan pada nasabah Bank Mandiri cabang Smart Branch area Banjarmasin	9
Gambar 1. 3 Jumlah Persentase Bank Dengan Pengaduan Konsumen Terbanyak Tahun 2021	11
Gambar 1. 4 Hasil Pra survei Complaint Handling pada nasabah Bank Mandiri cabang Smart Branch area Banjarmasin	12
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Cabang Smart Branch Area Banjarmasin	63
Gambar 5. 2 Grafik Histogram.....	76
Gambar 5. 3 Grafik Heteroskedastisitas Scatterplot	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner	104
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	108
Lampiran 4. Distribusi Frekuensi dan Analisis Statistik Deskriptif	109
Lampiran 5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	116
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji F	122
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik	123
Lampiran 8. Tabel R	127
Lampiran 9. Tabel t.....	128
Lampiran 10. Tabel F.....	129