

**PERSEPSI *SERVICE QUALITY* DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI
(Study BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali)**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) – AUB
SURAKARTA**



Oleh:

YANUAR BAGUS SAPUTRA

2019015124

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)-AUB
SURAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : YANUAR BAGUS SAPUTRA
NIM : 2019015124
Judul Tesis : Persepsi *Service Quality* dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi (Study BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali).

Menyatakan bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh STIE-AUB Surakarta yang saya terima, sewaktu-waktu dapat dicabut atau ditinjau kembali.

Surakarta, April 2021

Yang membuat pernyataan

YANUAR BAGUS SAPUTRA
2019015124

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : YANUAR BAGUS SAPUTRA
NIM : 2019015124
Program : Pascasarjana
Program studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul tesis : Persepsi *Service Quality* dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi (Study BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali).
DOSEN PEMBIMBING : Dr. Aris Tri Haryanto, SE, SKom, MM, MSi

Surakarta, April 2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing

Dr. Aris Tri Haryanto, SE, SKom, MM, MSi

MOTTO

- ✓ “ *Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.*” (QS. Al-Insyirah,6-8)

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada:

- Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi semangat dan dorongan dalam hidupku, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sampai jenjang Megister Manajemen
- Keluargaku yang kusayangi dan selalu memberikan motivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sampai jenjang Megister Manajemen
- Segenap keluarga, yang kusayangi
- Teman-teman yang saya banggakan
- Keluarga Besar BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali
- Almamater Terkasih

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu, guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Magister Manajemen (MM) pada Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu atas segala bentuk bantuannya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Agus Utomo, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta.
2. Dr. Siti Fatonah, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta.
3. Dr. Aris Tri Haryanto, SE, SKom, MM, MSi, selaku pembimbing, terimakasih atas arahan dan bimbingannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu.
4. Pimpinan dan pegawai BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali, terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dosen program Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna
6. Seluruh staf administrasi yang telah membantu dalam memberikan fasilitas dalam penyelesaian tesis ini.
7. Rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE)-AUB Surakarta.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari penelitian tesis ini masih ada kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang sifatnya membangun dari pembaca guna demi kesempurnaan tesis ini.

Surakarta, 2021

YANUAR BAGUS SAPUTRA

ABSTRAK

Persepsi *Service Quality* dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Mediasi (Study BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali)

Oleh:

YANUAR BAGUS SAPUTRA

2019015124

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menguji secara empiris persepsi *service quality* dan penanganan komplain terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai mediasi pada BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Simpedes di BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali sejumlah 400 nasabah yang diperoleh dari data *were houses* BRI Unit Karanggeneng pada bulan Januari 2021. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebesar 10% dari populasi yaitu sebesar 40 nasabah, dengan teknik *random sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan uji analisis jalur. Hasil penelitian ini adalah *Service quality* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Penanganan complain berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji F dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel *service quality*, penanganan komplain dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hasil perhitungan nilai R^2 total sebesar 0,752 dapat diartikan variasi loyalitas nasabah di BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali dijelaskan oleh variabel *service quality*, penanganan komplain dan kepuasan sebesar 75,2%. Kesimpulan analisis jalur pengaruh langsung *service quality* terhadap loyalitas menghasilkan nilai lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur langsung. Pengaruh langsung penanganan komplain terhadap loyalitas menghasilkan nilai lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga lebih efektif melalui jalur tidak langsung.

Kata Kunci : *Service Quality*, Penanganan Komplain, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Perceptions of Service Quality and Complaint Handling of Loyalty with Satisfaction as Mediation (BRI Study Unit Karanggeneng Kanca Boyolali)

By:

YANUAR BAGUS SAPUTRA

2019015124

This study aims to determine, analyze and empirically test the perception of service quality and the handling of complaints on loyalty with satisfaction as a mediation at BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali. The population in this study were 400 Simpedes customers at BRI Unit Karanggeneng Kanca Boyolali obtained from the data were houses BRI Unit Karanggeneng in January 2021. The sample taken in this study was 10% of the population, namely 40 customers, with a random technique. sampling. The analytical method used is to use the path analysis test. The results of this study are service quality has a negative and significant effect on customer satisfaction. Complaint handling has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Complaint handling has a negative and insignificant effect on customer loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. The results of the F test can be concluded that service quality, complaint handling and satisfaction variables have a significant effect on loyalty. The results of the calculation of a total R2 value of 0.752 means that the variation in customer loyalty in the Karanggeneng Kanca Boyolali BRI Unit is explained by the variable service quality, complaint handling and satisfaction by 75.2%. The conclusion is that the direct effect of service quality on loyalty results in greater value than the indirect effect, so it is more effective through the direct route. The direct effect of complaint handling on loyalty results in a smaller value than the indirect effect, making it more effective through indirect channels

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Satisfaction, Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Hubungan Antar Variabel.....	26
D. Kerangka Konseptual	29
E. Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Obyek Penelitian	33
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	33
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisis Data	37
G. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
B. Hasil dan Analisis.....	50
C. Implikasi Manajerial.....	62
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran dan Rekomendasi.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel III.1	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	43
Tabel IV.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.2	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel IV.3	Data Responden Berdasarkan Usia atau Umur.....	48
Tabel IV.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel IV.5	Uji Validitas variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel IV.6	Uji Validitas variabel Penanganan Komplain.....	50
Tabel IV.7	Uji Validitas variabel Kepuasan	51
Tabel IV.8	Uji Validitas variabel Loyalitas	51
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel IV.10	Hasil Uji Linieritas	52
Tabel IV.11	Hasil Analisis Jalur Persamaan 1	53
Tabel IV.12	Hasil Analisis Jalur Persamaan 2	54
Tabel IV.13	Hasil Uji t Persamaan 1	55
Tabel IV.14	Hasil Uji t Persamaan 2	56
Tabel IV.15	Hasil Uji F.....	57
Tabel IV.16	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1	58
Tabel IV.17	Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2	58
Tabel IV.18	Analisis Koefisien Korelasi	59
Tabel IV.19	Hasil Analisis Jalur	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar III.1 Desain Penelitian	32
Gambar III.2 Persepsi Langsung dan Tidak Langsung.....	41
Gambar IV.1 Hasil Persepsi Langsung dan Tidak Langsung	61