

**PERAN KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN PENANGANAN
KELUHAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR BANK BOYOLALI
(PERSERODA)**

TESIS

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



Oleh :

RATNA SRIKAYATI

NIM : 2019015212

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

2021

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine and analyze empirically the role of trust, commitment and complaint handling in increasing customer satisfaction and loyalty at PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). The data used is primary data by taking a sample of 100 customers of PT BPR Bank Boyolali (Perseroda) credit customers. The data analysis method was tested with validity test, reliability test, linearity test, partial test (t test), path analysis test. simultaneous test (F test), and R square test. The results of the research partially trust, commitment and complaint handling variables have a positive and significant effect on satisfaction, the trust variable, complaint handling commitment and satisfaction have a positive and significant impact on the loyalty of PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). Simultaneously the independent variables affect customer loyalty. The total value of R2 square is 95.25, which means that the customer loyalty variable is PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). explained by trust, commitment, complaint handling with intervening variable satisfaction of 95.25% and the remaining 4.75% explained by other factors outside the research model, for example promotion, service quality etc. Path analysis shows that the direct effect of commitment on customer loyalty is the most effective and dominant path compared to other paths.

Keywords: trust, commitment, complaint handling, satisfaction, customer loyalty

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menguji dan menganalisis secara empiris peran kepercayaan, komitmen dan penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). Data yang digunakan adalah data primer dengan mengambil sampel nasabah kredit PT BPR Bank Boyolali (Perseroda) sebanyak 100 nasabah. Metode analisa data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji liniertas, uji partial (uji t), uji analisa jalur. uji serempak (uji F), dan uji *R square*. Hasil penelitian secara parsial variabel kepercayaan, komitmen dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, variabel kepercayaan, komitmen penanganan keluhan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). Secara simultan/secara bersama-sama variabel bebas mempengaruhi loyalitas nasabah. Nilai R^2 square total sebesar 95,25 yang artinya variabel loyalitas nasabah PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). dijelaskan oleh kepercayaan, komitmen ,penanganan keluhan dengan kepuasan variabel interverning sebesar 95,25% dan sisanya sebesar 4,75% dijelaskan faktor lain diluar model penelitian, misalnya promosi, kualitas pelayanan dll. Analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh langsung komitmen terhadap loyalitas nasabah merupakan jalur yang paling efektif dan dominan dibandingkan jalur yang lain.

Kata kunci : kepercayaan, komitmen, penanganan keluhan, kepuasan, loyalitas nasabah