

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PENYIMPAN PADA BANK BPD DIY
STUDI KASUS KCP SEDAYU**

Oleh :
Fatmah Nur Safitri
15061192

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah penyimpan pada Bank BPD DIY KCP Sedayu. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dengan memberikan kuisioner kepada nasabah Bank BPD DIY KCP Sedayu dengan sampel sebanyak 100 responden yang terdiri 25 pertanyaan. Dalam menentukan sampel ini, metode yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan bantuan analisis program SPSS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh persamaan linier berganda $Y = 4.062 + 0.214 X_1 + 0.181 X_2$. Hasil uji t_{test} menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penyimpan. Hal ini ditunjukkan dengan signifikansi 0.000 atau kurang dari 0.05. Sedangkan pada variabel penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penyimpan. Hal ini ditunjukkan dengan signifikansi 0.077 atau lebih dari 0.05. Uji F_{test} menunjukkan bahwa F hitung 68.820 dan nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan taraf signifikansi 0.05. hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penyimpan.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah Penyimpan, Kualitas Pelayanan, dan Penanganan Keluhan

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINT
HANDLING ON THE DEPOSITOR SATISFACTION AT BPD DIY
BANK A CASE STUDY OF SEDAYU BRANCH OFFICE***

By :
Fatmah Nur Safitri
15061192

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of quality of service and complaint handling on satisfaction of deposit customers bank bpd diy case study kcp sedayu. In this study the data used are primary data by giving questionnaires to customers of the Bank Indonesia BPD Sedayu KCP with a sample of 100 respondents consisting of 25 questions. In determining this cellphone, the method used is the accidental sampling technique. The statistical test used is multiple regression analysis, with the help of SPSS version 22.0 program analysis. The results showed that obtained multiple linear equations $Y = 4.062 + 0.214 X_1 + 0.181 X_2$. The ttest test results show that the service quality variable effect on satisfaction of deposit customers. This is indicated by significance of 0.000 or less than 0.05. While the variable complaint handling does not affect on satisfaction of deposit customers. This is indicated by significance of 0.077 or more than 0.05. The Ftest test shows that F count 68,820 and a significance value of 0,000 with a significance level of 0.05. this shows that the quality of service and handling complaints together affect on satisfaction of deposit customers.

Keyword: satisfaction of deposit customers, quality of service, and complaint handling