

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, *TANGIBLE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh:**

**ELMA SOFIA**

**NIM 30401411220**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, *TANGIBLE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA**

Disusun Oleh :

Elma Sofia

NIM 30401411220

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi  
Program Studi Manajemen fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 30 Juli 2019

Pembimbing,



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, M.M.

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, *TANGIBLE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA**

Disusun Oleh :

Elma Sofia

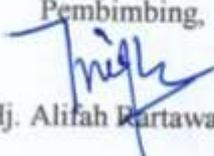
NIM 30401411220

Telah dipertahankan di depan Penguji

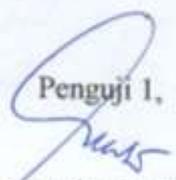
Pada tanggal 30 Juli 2019

**Susunan Dewan Penguji**

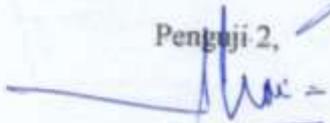
Pembimbing,

  
Dra. Hj. Alifah Kartawati, M.M.

Penguji 1,

  
Drs. Mulyana, M.Si.

Penguji 2,

  
Dr. H. Asyhari, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 30 Juli 2019

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Elma Sofia**

NIM : **30401411220**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, TANGIBLE, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : Februari 2019 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik Skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 30 Juli 2019

Yang Memberi Pernyataan

Pembimbing



**Dra. Hj. Alfah Ratnawati, M.M.**



## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ELMA SOFIA  
Nim : 30401411220  
Program Studi : Manajemen  
Alamat Asal : Perum Wiku 2 RT02/RW04 Katonsari Demak  
No.Hp / Email : 082243593045/elmasofia22@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, TANGIBLE, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA

Dan menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Royalti Non-Eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan Data dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis skema tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran hak cipta atau plagiarism dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Juli 2019

Yang menyatakan,

  
ELMA SOFIA  
30401411220

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan, *tagible*, *word of mouth* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura. Meskipun banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah, penelitian ini hanya membahas tentang penanganan keluhan, *tagible*, *word of mouth* sebagai penentu loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah. Data diperoleh dari 100 orang responden sebagai nasabah simpanan pada BRI Cabang Semarang Pattimura dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dengan menggunakan SPSS 16 menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan, *tagible*, dan *word of mouth* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura.

**Kata kunci:** Penanganan keluhan, *tagible*, *word of mouth*, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of complaint handling, tagible, word of mouth on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura. Although there are many factors that influence customer loyalty and customer satisfaction, this research only discusses handling complaints, tagible, word of mouth as a determinant of customer loyalty and customer satisfaction.*

*Data were obtained from 100 respondents as deposit customers at BRI Cabang Semarang Pattimura using a questionnaire. Data analysis using SPSS 16 shows that the complaint handling, tagible, and word of mouth variables simultaneously have a positive and significant influence on customer loyalty and customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura.*

**Keywords:** *Handling complaints, tagible, word of mouth, customer satisfaction, and customer loyalty*

## INTISARI

Penelitian ini membahas pengaruh penanganan komplain, *tangible*, dan *word of mouth* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura. Pada dasarnya komplain didefinisikan sebagai evaluasi pasca nasabah menggunakan produk atau jasa perbankan, komplain merupakan bentuk ketidakpuasan yang merupakan hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Sedangkan *tangible* adalah tingkatan dimana dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. sedangkan *word of mouth* merupakan media komunikasi yang paling efektif, dan dengan *buzzing* yang tepat diharapkan merk yang kurang baik mulai dapat berubah menjadi merk yang lebih baik. Sedangkan kepuasan pelanggan mencakup terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan loyalitas pelanggan adalah suatu ukuran keterikatan pelanggan terhadap suatu produk yang terwujud pada keinginan untuk merekomendasikannya pada orang lain. Berdasarkan pada kajian teori yang mendalam dan kritis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh penanganan komplain, *tangible*, dan *word of mouth* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura” Obyek penelitian ini adalah konsumen sepeda motor HondaMatic di wilayah kota Mranggen. Metode penarikan data dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, kriteria nasabah simpanan pada BRI Cabang Semarang Pattimura selama 4 tahun. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 100 responden, pada akhir waktu penelitian 100 kuesioner bisa dianalisis. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS 16 dan hasil analisis menunjukkan loyalitas nasabah dipengaruhi penanganan komplain, *tangible*, *word of mouth*, dan kepuasan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh atribut produk, kelompok referensi dan keinovasian.

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***Motto :***

1. Tidak ada yang mudah, namun tidak ada yang tida kmungkin (Napoleon Bonaparte).
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain (QS.Al Insyirah: 6-7).

Skripsi ini aku persembahkan :

1. Bapak dan Ibu
2. Suamiku dan anakku
3. Kakak-kakakku
4. Sahabat-sahabatku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN, *TANGIBLE*, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepangkuan baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan tingkat akhir (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian Skripsi ini kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Alifah Rartawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang berkenan meluangkan waktu, memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi sehingga penulisan penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Ardian Adhiatma, SE, M.M. selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Seluruh dosen pengajar, Staf, serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan sebagai dasar penulis untuk dapat menyusun skripsi ini.
5. Orang tua tercinta ibu dan bapak yang telah mempercayai saya dari awal sampai akhir, selalu memberi dukungan materi maupun non materi, selalu mensupport dan juga dapat motivasi saya untuk segera menyelesaikan penulisan ini, Saya sangat bersyukur dan juga berterimakasih yang sebesar besarnya kepada kedua orang tua saya.
6. Suamiku tercinta yang telah mensupport dan memberi motivasi saya dari awal sampai akhir. Dan untuk anakku tersayang yang selalu jadi penyemangatku
7. Sahabat-sahabat terbaikku Dwi, Ulfa, Fela, Putri, yang selalu memberikan dukungan semangat suport dan membantu dalam penulisan ini semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua orang.
8. Teman-teman yang telah memberikan saya dukungan penuh dan yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, Juli 2019

Elma Sofia