

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan komplain, *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 komplain, *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 variable penanganan komplain, *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 komplain, *tagible*, *word of mouth*, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of complaint handling, tangible, 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, tangible, 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, tangible, 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, tangible, word of mouth, customer satisfaction, and customer loyalty*