

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN, CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP BANK BRI UNIT KEBUN BUNGA PALEMBANG**

**<sup>1</sup>Marina Malian**

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang  
Jl. Sukatani 3, 8 Ilir, Ilir Tim. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan  
[merinamalian@gmail.com](mailto:merinamalian@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, image and satisfaction on customer loyalty. Samples in this study are customers of Bank BRI Palembang Kebun Bunga with a sample size of 80 respondents. The samples in this study using simple random sampling technique. From the data obtained, the analysis of data using multiple regression analysis. The results showed that service quality effect on customer loyalty, and the handling of complaints effect on customer loyalty. Another result of this study indicate that the image and satisfaction jointly effect on customer loyalty.*

**Keywords:** Loyalty, Quality of Service, Complaint Handling, Citra, Satisfaction.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Sampel pada penelitian ini yaitu nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Dari data yang diperoleh, maka dilakukan analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci :** Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra, Kepuasan.

### **I. PENDAHULUAN**

Dalam era globaliasi dunia pelayanan yang membutuhkan sumber daya manusia sangat diperlukan keberadaannya, meskipun kemajuan teknologi sudah berkembang dengan cepat, khususnya dalam mengembangkan

tugas pelayanan terhadap nasabah. Aspek-aspek yang berkaitan dengannya, peran pegawai disuatu bank sebagai sumber daya manusia merupakan kunci utama keberhasilan pelayanan bank yang diberikan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka. Industri perbankan saat ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan faktor bunga atau kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, tetapi saat ini yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga pada akhirnya akan bersedia untuk menjadi nasabah yang loyal.

Alur tahapan dalam menanamkan *brand image* kepada nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang melalui kualitas layanan. Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan keseluruhan kepada para nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. Makin baik layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif baik mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari debitur kreditur konsumsi Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang untuk menyimpan dana atau

mengajukan pinjaman pada bank tersebut.

Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujudnya loyalitas nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang sebagai syarat utama, baik itu nasabah pinjam maupu nasabah simpanan. Alur kedua yang secara konseptual diyakin mampu menciptakan loyalitas nasabah adalah penanganan komplain.

Penanganan komplain menjadi sebuah alur penting mana kala produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan *value/nilai* yang diharapkan nasabah. Karena tidak ada satupun produk baik barang dan jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan.

Disisi lain selera dan tuntutan Nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang berubah dengan begitu cepat. Terlebih beberapa rujukan penelitian memperlihatkan hubungan penanganan komplain dengan kinerja penjualan dan keuntungan perusahaan secara jangka

panjang (Prasetyo, 2012). Dengan demikian bisa dikatakan bahwa laba atau profit dari suatu bank saat ini bukan lagi merupakan salah satu misi dasar, akan tetapi hal tersebut sudah bergeser kepada penciptaan dan penambahan nilai (*value creation and value adding*) bagi nasabah, layanan prima (*services excellence*) kepada nasabah Bank BRI Unti Kebun Bunga Palembang menjadi suatu komponen utama dan nyata untuk industri perbankan pada saat ini. Tujuan yang utama Bank adalah bagaimana membuat nasabah mereka loyal/setia kepada bank.

Bagi perusahaan yang terpenting adalah bagaimana proses dan mekanisme mencapai loyalitas pelanggan. Untuk dapat mewujudkan loyalitas pelanggan yang dibutuhkan perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai dasar. Konsep loyalitas merupakan dasar dalam memahami hubungan pemasaran karena pada hakikatnya loyalitas berkaitan dengan faktor internal dalam setiap diri perusahaan.

Kinerja keuangan Bank BRI pada tahun 2013 mencatatkan laba bersih ±

Rp. 18,5 Triliyun. Laba tersebut merupakan raihan laba bank di Indonesia yang paling besar pada tahun tersebut. Akan tetapi kenaikan raihan laba tersebut tidak diiringi dengan pencapaian-pencapaian yang lain. Hal tersebut bisa terlihat dalam hasil *survey Marketing Research* Indonesia (MRI) tentang loyalitas nasabah dan *The Best Bank Services Excellence* 2012 atau layanan prima kepada nasabah, menunjukkan bahwa skor nilai Bank BRI dalam hal layanan dan loyalitas nasabah masih jauh dari harapan walaupun terjadi kenaikan peringkat dari tahun 2011 peringkat ke 7 (tujuh) menjadi peringkat ke 5 (lima) pada tahun 2012 yang artinya masih jauh dari tujuan untuk mencapai peringkat tahun 2012 adalah peringkat ke 3 (tiga) dan hanya bisa tercapai pada peringkat ke 5 (lima).

Keberhasilan sebuah bank ditentukan oleh kemampuan bank tersebut dalam membangun loyalitas nasabah, loyalitas tersebut akan menjadi salah satu tujuan yang harus dicapai oleh suatu bank dalam hal mempertahankan nasabahnya dari serbuan bank pesaing. Namun jumlah studi seperti Bloemere *et al.*, (1998); Mittal *et al.*, (2008); Bontis

dan Booker (2007); Gounaris *et al.*, (2003) menjelaskan bahwa meskipun banyak penelitian yang membahas tentang kepuasan dan kualitas layanan, namun ternyata hanya sedikit penelitian yang membahas hubungan antara kepuasan, kualitas layanan dan loyalitas dalam konteks industri perbankan.

Bloemer *et al.*, (1998) menunjukkan bahwa citra berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas. Penelitian Nguyen dan LeBlanc (1998) menunjukkan bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Zeithaml dan Bitner (1996) dan Liu dan Wu (2007), mengungkapkan beberapa atribut yang merupakan obyek evaluasi konsumen ketika konsumen tersebut mengkonsumsi jasa, yaitu bukti fisik (*physical evidence*), karyawan (*people*) dan proses (*process*).

Penanganan komplain dan citra perusahaan (bank) merupakan intrumen penting bagi terwujudnya kepuasan dan Loyalitas Nasabah bagi dunia perbankan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank BRI Unit Lingkaran Palembang

dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang.

## Kajian Teori

### Loyalitas

Menurut Kotler (2009), menyebutkan bahwa *Customer Loyalty* adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan. Sebenarnya ada banyak faktor yang mempengaruhi suatu konsumen yang loyal, antara lain faktor harga, seorang tentu akan memilih perusahaan atau merek yang menurutnya menyediakan alternative harga paling murah diantara pilihan-pilihan yang ada. Selain itu juga ada faktor kebiasaan, seorang yang telah terbiasa menggunakan suatu merek atau perusahaan tertentu maka kemungkinan untuk berpindah ke pilihan yang lain akan semakin kecil. Menurut Griffin ( 2003 : 113) Loyalitas adalah kepuasaan konsumen terhadap suatu produk yang menyebabkan konsumen akan merasa senang untuk mencoba produk lain. Loyalitas adalah sikap dari nasabah

dalam menentukan pilihannya untuk tetap menggunakan produk atau jasa dari suatu perusahaan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu syarat kesuksesan dalam perusahaan jasa. Kualitas layanan dalam perusahaan jasa sering dikondisikan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima secara nyata.

### **Penanganan komplain**

Penanganan komplain nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan dengan mudahnya untuk berpindah ke bank lain yang di anggap bias memberikan layanan terhadap complain dengan baik (Nyer 2000:Jarrar et al 2003 : 42).

### **Citra**

Citra secara umum adalah suatu gambaran psikologis yang terbentuk dalam pikiran konsumen yang dihasilkan dari banyak rangsang yang berbeda-beda terhadap setiap inderanya. Pada

penelitian yang dilakukan oleh Bloemer dan Ruyter (2001 : 102) mengenai citra pada sebuah toko,dijelaskan bahwa citra sebenarnya adalah suatu persepsi yang komplek dari pelanggan mengenai toko tersebut yang didasarkan pada beberapa atribut yang melekat padanya.

### **Kepuasan**

Kepuasan nasabah merupakan sikap setelah proses akhir dari suatu pembelian yang dibentuk secara psikologis berdasarkan perbandingan antara apa yang diharapkan dan kenyataan yang diperoleh (Ueltschy *et al*, 2007) dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah hasil evaluasi akhir dari seorang nasabah terhadap suatu produk perbankan dengan cara membandingkan produk tersebut dengan produk sejenis dari bank pesaing.

### **Hipotesis**

Hipotesis dalam kajian empiris, yaitu:

1. Kualitas pelayanan, penanganan komplain, citra, kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas
3. Penanganan complain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

4. Citra berpengaruh terhadap loyalitas nasabah
5. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

## II. METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan metode survei. Responden dalam penelitian ini sebanyak 160 orang yang merupakan nasabah Bank BRI unit Kebun Bunga Palembang.

### Uji Instrumen

Mengingat pengumpulan data melalui kuisioner, maka faktor kesungguhan responden menjawab pertanyaan merupakan hal yang penting, oleh sebab itu perlu dilakukan pengujian-pengujian uji coba instrumen melalui uji validitas dan reabilitas terhadap 30 orang nasabah.

### Analisis Data

Untuk memberikan hasil analisis terhadap data hasil penelitian secara lebih sempurna, diperlukan dua pendekatan yaitu, analisis deskriptif dan inferensial. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan menggunakan analisis distribusi frekuensi populasi. Sedangkan, statistik inferensial menggunakan asosiatif korelasional.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan (X1), Penanganan Komplain (X2), Citra (X3) dan Kepuasan (X4) berpengaruh positif terhadap loyalitas Nasabah Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Penanganan Komplain Unit Kebun Bunga Palembang memiliki kontribusi sebesar 48,7%.

**Tabel 1.**  
**Hasil Analisis Regresi**

Mode	B Std error	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig
		Beta	B		

(Constant)	2.330	2.330		1.001	.322
Kualitas					
Pelayanan	.223	.083	.285	2.685	.010
Penanganan					
Komplain	.272	.067	.419	4.030	.000
Citra	.204	.093	.236	2.202	.033
Kepuasan	.459	.096	.506	4.797	.000

Ket: a) Dependen : Loyalitas

Berdasarkan tabel diatas hasil regresi antara variabel Kualitas Pelayanan (X1),Penanganan Komplain (X2), Citra (X3) dan Kepuasan (X4) terhadap Loyalitas (Y) diperoleh nilai konstanta sebesar 2,333, menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel Kualitas Pelayanan (X1), Penanganan Komplain (X2), Citra(X3) dan Kepuasan(X4) terhadap Loyalitas (Y) maka nilai Loyalitas sebesar 2,333. Koefisien Regresi sebesar 0,223, 0,272,

0,204 dan 0,459 menyatakn bahwa setiap penambahan satu skor variabel Kualitas Pelayanan (X1), Penanganan Komplain (X2), Citra (X3), dan Kepuasan (X4) akan memberikan peningkatan skor sebesar 0,223,0,272, 0,204,dan 0,459 untuk Loyalitas (Y) sehingga bentuk persamaan Regresi Berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,333 + 0,223X_1 + 0,272X_2 + 0,204X_3 + 0,459 X_4 + e$$

**Tabel 2.**  
**Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan dan Loyalitas**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.256(a)	.065	.046

Predictors: Kualitas Pelayanan

Perolehan *R Square* merupakan koefisien determinasi sebesar 0,065 . Artinya pengaruh besarnya variabel

kualitas pelayanan adalah 6,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model .

**Tabel 3.**  
**Hasil Analisis Regresi Komplain dan Loyalitas**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.488(a)	.238	.222

Predictors: Penanganan Komplain

Perolehan *R Square* merupakan koefisien determinasi sebesar 0,238. Artinya pengaruh besarnya variabel penanganan komplain adalah 23,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model

**Tabel 4.**  
**Hasil Analisis Regresi Citra dan Loyalitas**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.122(a)	.015	-.006

Predictors: Citra

Perolehan *R Square* merupakan koefisien determinasi sebesar 0,015. Artinya pengaruh besarnya variabel citra adalah 1,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Regresi Kepuasaan dan Loyalitas**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.441(a)	.194	.177

Predictors: Kepuasaan

Perolehan *R Square* merupakan koefisien determinasi sebesar 0,194. Artinya pengaruh besarnya variabel kepuasaan adalah 19,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model

#### IV. SIMPULAN

Berdasarkan analisis data maka ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan, penanganan komplain, citra, dan kepuasan berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, 3) Penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, 4) Citra berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, 5) Kepuasaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Amstrong dan Baron, 2005, *Performance Management: The New Realities*, New York: Institut of Personel and Development.
- Abraham. H. Maslow, 2005, *Motivation and Personality*, Jakarta, Erlangga
- Bernardin, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Cascio, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Dessler, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi abad ke -21*, Erlangga, Jakarta
- Emmy Surawah Yuni, 2008. *Pengaruh Antara Jenjang Karier dan Kompetensi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah ( Dispenda) Sumatera Selatan*, Universitas Tridinanti Palembang.
- Edizal, MS, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Universitas Tridinanti Palembang.
- Fred R. David, 2002. *Manajemen Stratejik Menyongsong Era persaingan dan globalisasi*, Jakarta : Erlangga
- Gibson, 2006, *Perilaku Dalam Organisasi*, Erlangga, Jakarta.
- Gilmore, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Hasibuan, 2005, *Produktifitas, Apadan Bagaimana*. Bumi Aksara, Jakarta

- Hermain, 2007. *Prilaku Keorganisasian*, BPFE, Yogyakarta
- Hermansyah, 2008. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai, Pada balai Pengembangan kegiatan belajar provinsi Sumber Kemanusiaan*, Universitas Tridinanti Palembang
- Kotler. P., Keller, L. K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Latham and Wexla, 2002, *Organisasi Theory and Local Government*, The New York:  
George Allen & Unwin Ltd.
- Mangkunegara,2000, *Riset Sumber Daya Manusia dalam organisasi*, Edisi Revisi, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Meyers, 2004, *Knowledge Management in Theory and practice*, Cintya Press, jakarta
- Satrio, A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, Vol 1 (2),pp: 1-8.
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung.