

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Yuvana Werdaningtyas, NIM 17401163352, pembimbing Ahmad Budiman, M.S.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank, yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam menyelesaikan suatu masalah dan memberikan kualitas pelayanan seorang customer service yang terjadi seperti kartu atm tertelan, terdebit, transaksi gagal, tidak bisa akses mobile banking, dan katu ATM tidak bisa digunakan, sehingga nasabah yang sebelumnya tidak merasa puas oleh pelayanan atau fasilitas bank dapat merasakan kepuasan dari layanan komplain yang diajukan oleh nasabah dengan penanganan yang tepat sesuai dengan masalah yang sedang dialami oleh nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, uji instrumen data dengan Uji Validitas dan Reliabilitas, uji asumsi klasik dan Regresi Linier Berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa: 1) *Handling Complaint* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, 2) kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. 3) secara bersama-sama variabel *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Kata Kunci: *Handling Complaint*, Kualitas Peayanan *Customer Service*, Kepuasan Nasabah Menabung

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Complaint Handling and Quality of Customer Service Services on Saving Customer Satisfaction at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung" was written by Yuvana Werdaningtyas, NIM 17401163352, advisor Ahmad Budiman, M.S.I.

This research is motivated by a bank's performance, which is determined by how well a bank is in resolving a problem and providing quality service to a customer service that occurs such as swallowed, debited, card transactions, failed transactions, cannot access mobile banking, and ATM cards cannot used, so that customers who were previously not satisfied with the services or facilities of the bank can feel satisfaction from the complaint service submitted by the customer with the right handling in accordance with the problem being experienced by the customer.

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. The data source used in this study is primary data. The measurement in this study uses a Likert scale. The next step is to test the data instruments with the Validity and Reliability Test, the classical assumption test and the Multiple Linear Regression which serves to prove the research hypothesis.

Based on the results of the study it can be concluded that: 1) Handling Complaint significantly positive effect on customer satisfaction saving at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, 2) quality of service Customer Service has a significant positive effect on customer satisfaction saving at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. 3) jointly variable Handling Complaint and the quality of customer service have a positive and significant effect on customer satisfaction saving at Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Keywords: Handling Complaint, Customer Service Quality, Savings Customer Savings