

ABSTRAK

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) EKA CABANG KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

Dayu Winda Sari

Konsep pemasaran menyatakan bahwa segala kegiatan pemasaran harus diarahkan secara terpadu untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. BPR Eka Bumi Artha juga menerapkan kebijaksanaan pemasaran melalui standar pelayanan perbankan kepada nasabahnya dengan tujuan menciptakan kepuasan dalam diri nasabah. Permasalahan yang perlu diteliti dan diketahui lebih lanjut, apakah penanganan keluhan yang dilakukan oleh BPR Eka Bumi Artha Kantor Cabang Bandar Lampung yang diukur dengan *Procedural Justice*, *Interactive Justice*, dan *Distributive Justice* berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya.

Hipotesis penelitian ini adalah penanganan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR Eka Bumi Artha Bandar Lampung.

Metode pengumpulan data untuk menguji hipotesis menggunakan angket yang ditujukan kepada 60 nasabah. Dari hasil pembahasan dengan alat analisis regresi berganda menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan.

Dayu Winda Sari

Kepuasan Nasabah di Bank Eka Bandar Lampung disumbangi oleh variabel bebas $X_1 = \textit{Procedural Justice}$., $X_2 = \textit{Interactive Justice}$., $X_3 = \textit{Distributive Justice}$.. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 53,70%, sedangkan sisanya 46,30% disumbangi oleh faktor lain yang tidak teridentifikasi. Angka sumbangan sebesar 53,70% menunjukkan bahwa, keluhan nasabah menentukan terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank EKA di Bandar Lampung.

Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t., dengan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dibandingkan dengan nilai nilai alpha penelitian 5 %. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat teruji.

Diharapkan Bank Eka sebaiknya senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya diantaranya dengan memperhatikan keluhan para pelanggannya melalui sistem *Procedural Justice*., *Interactive Justice*., *Distributive Justice*.. Hal ini disebabkan karena kepuasan bagi nasabah atau pelanggan merupakan tujuan utama didirikannya suatu perusahaan atau organisasi khususnya Bank eka dalam mempertahankan kesinambungan perusahaan jasa perbankan.