

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BTN Bandar Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan penanganan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN di Bandar Lampung. Hal ini didasarkan pada:

1. Kepuasan Nasabah di Bank BTN Bandar Lampung dipengaruhi oleh variabel bebas $X_1 = \text{Interactive Justice}$, $X_2 = \text{Procedural Justice}$, $X_3 = \text{Distributive Justice}$. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 64,10%, sedangkan sisanya 35,90% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak teridentifikasi. Angka pengaruh sebesar 64,10% menunjukkan bahwa, keluhan nasabah berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah Bank BTN di Bandar Lampung.
2. Hasil pengujian hipotesis secara menyeluruh dengan uji F pada tingkat kepercayaan 95% atau dengan nilai $\sigma = 5\%$ diperoleh Signifikansi hitung = $0,009 < \text{Alpha penelitian } (0,05)$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan secara statistik bahwa semua variabel bebas yaitu $X_1 = \text{Interactive Justice}$, $X_2 = \text{Procedural Justice}$, $X_3 = \text{Distributive Justice}$, secara

bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN di Bandar Lampung.

3. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan uji t pada α 0,05 menunjukkan bahwa:
 - Signifikansi hitung *Interactive Justice* (X_1) = (0,000) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - Signifikansi hitung *Procedural Justice* (X_2) = (0,004) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - Signifikansi hitung *Distributive Justice* (X_3) = (0,000) < Alpha Penelitian (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Berdasarkan hasil pengolahan regresi linier berganda:
 - Variabel X_1 (*Interactive Justice*) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,249. Angka koefisien regresi dari X_1 menunjukkan pengaruh sebesar 24,9% terhadap kepuasan nasabah Bank BTN.
 - Variabel X_2 (*Procedural Justice*) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,099. Angka koefisien regresi X_2 menunjukkan pengaruh sebesar 9,9% terhadap kepuasan nasabah Bank BTN.
 - Variabel X_3 (*Distributive Justice*) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,241. Angka koefisien regresi X_3 menunjukkan pengaruh sebesar 24,1% terhadap kepuasan nasabah Bank BTN.

Dari ketiga variabel penanganan keluhan tersebut variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN adalah *Interactive Justice* (X_1) dengan besarnya koefisien regresi *Interactive Justice* terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,249.

5.2 Saran

1. PT Bank BTN sebaiknya senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabahnya diantaranya dengan memperhatikan keluhan para pelanggannya melalui sistem *Interactive Justice*, *Procedural Justice* dan *Distributive Justice*. Hal ini disebabkan karena kepuasan bagi nasabah atau pelanggan merupakan tujuan utama didirikannya suatu perusahaan atau organisasi khususnya PT Bank BTN dalam mempertahankan perusahaan jasa perbankan yang berkesinambungan.
2. Bank BTN diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada bagian *Customer service* selaku ujung tombak dalam penanganan keluhan dan berhubungan langsung dengan nasabah yang mengadukan keluhan karena berdasarkan hasil penelitian ini variabel *Interactive Justice* adalah yang paling dominan. Peningkatan pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan atau *training* maupun pendidikan lainnya guna meningkatkan kualitas karyawan yang berhubungan langsung dengan keluhan pelanggan seperti pada karyawan *frontliner* terutama *customer service*.
3. Memperhatikan hasil statistik regresi bahwa koefisien regresi yang paling kecil adalah *Procedural Justice* walaupun masih cenderung positif. Untuk itu diharapkan PT Bank BTN di Bandar Lampung dapat meningkatkan kemudahan dalam menyampaikan keluhan seperti mempermudah nasabah dalam menyampaikan keluhan dengan media telepon tanpa harus berkunjung langsung serta mempermudah nasabah dalam proses penanganan keluhan

dalam pelaksanaan teknis seperti peningkatan jumlah karyawan *frontliner* agar tidak terjadi antrian yang terlalu panjang.

Selain itu, sosialisasi mengenai prosedur dalam penanganan keluhan sebaiknya lebih ditingkatkan. Sosialisasi dapat dilakukan dengan pembuatan *banner* yang berisi langkah dalam menyampaikan keluhan agar nasabah dapat lebih mudah mengerti prosedur dalam penanganan keluhan yang dilakukan oleh Bank BTN.

4. *Distributive Justice* sebagai variabel yang memiliki nilai koefisien regresi terbesar yang kedua. Berdasarkan pembahasan rekapitulasi jawaban setuju, pernyataan Hasil Penanganan Keluhan Sesuai dengan Harapan Nasabah Bank BTN merupakan pernyataan yang memiliki jawaban setuju paling banyak dibandingkan indikator variabel lainnya. Berdasarkan hal tersebut, BTN sebaiknya terus meningkatkan penanganan keluhan yang sesuai dengan harapan nasabah seperti mempercepat dalam proses penanganan keluhan sebagai bentuk kompensasi atas kerugian waktu yang diderita oleh nasabah dikarenakan keluhan yang dialaminya.