

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN
KELUHAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK
KC GADING BOULEVARD JAKARTA**

TUGAS AKHIR

ILHAM FADILLAH
203402426409



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN,
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KC GADING BOULEVARD
JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

ILHAM FADILLAH
203402426409



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN,
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK RAKYAT INDONESIA (KC GADING BOULEVARD
JAKARTA)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 05 Februari 2023



Ilham Fadillah

NPM : 203402426409



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (KC GADING BOULEVARD JAKARTA)**

Nama Mahasiswa : **ILHAM FADILLAH**

Nomor Pokok : **203402426409**

Program Studi : **MANAJEMEN**



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta : 05 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KC GADING BOULEVARD JAKARTA**


Nama Mahasiswa : **ILHAM FADILLAH**

Nomor Pokok : **203402426409**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,


(Prof. Dr. Umar Basalim, DES)


(Dr. Ian Zulfikar, M.Si.)

Mengetahui

Dekan,



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta : 05 Februari 2023

Tanggal Lulus : 21 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH, PENANGANAN KELUHAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KC GADING BOULEVARD JAKARTA

Oleh :

Ilham Fadillah

NPM : 203402426409

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk KC Gading Boulevard Jakarta. Data penelitian ini menggunakan data primer melalui kuesioner kepada 96 responden nasabah Bank Rakyat Indonesia yang bertransaksi di KC Gading Boulevard Jakarta. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis inferensial dengan regresi linear berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Kepercayaan Nasabah (X_1), Penanganan Keluhan (X_2), dan Citra Perusahaan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadikan Bank Rakyat Indonesia semakin meningkatkan Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan agar terciptanya Kepuasan Nasabah.

Kata kunci : Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah.



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST, COMPLAINT HANDLING AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KC GADING BOULEVARD JAKARTA

By :

Ilham Fadillah

NPM : 203402426409

Thesis, under the guidance Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

This study aims to analyze the influence of customer trust, complaint handling, and corporate image on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia Tbk KC Gading Boulevard Jakarta. The research data uses primary data through questionnaires to 96 respondents to Bank Rakyat Indonesia customers who transact at KC Gading Boulevard Jakarta. The data analysis technique uses inferential analysis with multiple linear regression and uses the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program. The results of multiple linear regression analysis show that the variables Influence of Customer Trust (X_1), Complaint Handling (X_2), and Corporate Image (X_3) have a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y). The results of this research are expected to be able to make Bank Rakyat Indonesia increasingly increase Customer Trust, Complaint Handling and Corporate Image in order to create Customer Satisfaction.

Keywords : *Customer Trust, Complaint Handling, Corporate Image and Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Penanganan Keluhan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (KC Gading Boulevard Jakarta)” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan atau Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Biiisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, dukungan, bantuan serta doa yang sangat berharga dari berbagai pihak selama penyusunan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. yang juga selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi manajemen yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama menempuh

pendidikan di Universitas Nasional sehingga penulis bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Staf Sekretariat Universitas Nasional, terimakasih untuk keramahan dan kesabarannya dalam melayani serta memberikan informasi yang sangat bermanfaat.
8. Kedua orangtua yang sangat penulis sayangi dan selalu memberikan dukungan serta doa yang tak pernah putus untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua keluarga dan saudara-saudara penulis yang turut memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
10. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu namun tidak mengurangi rasa hormat.
11. Serta semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada tugas akhir ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang.

Jakarta, 21 Februari 2023



Ilham Fadillah

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Persetujuan	
Daftar Isi.....	i
Daftar Tabel	iii
Daftar Gambar.....	iv
Daftar Lampiran	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Teori Keseimbangan (<i>Equity Theory</i>)	5
1. Kepuasan Nasabah	6
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	6
b. Model Kepuasan Nasabah	7
c. Indikator Kepuasan Nasabah	8
2. Kepercayaan Nasabah	9
a. Pengertian Kepercayaan Nasabah	9
b. Manfaat Kepercayaan Nasabah	10
c. Landasan Utama Kepercayaan Nasabah	10
d. Indikator Kepercayaan Nasabah	11
3. Penanganan Keluhan	11
a. Pengertian Penanganan Keluhan	11
b. Tahap-tahap Menanganani Keluhan Nasabah	12
c. Indikator Penanganan Keluhan	13
4. Citra Perusahaan	15
a. Pengertian Citra Perusahaan	15
b. Indikator Citra Perusahaan	17
B. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	18
1. Pengaruh antara Kepercayaan Nasabah dengan Kepuasan Nasabah	18
2. Pengaruh antara Penanganan Keluhan dengan Kepuasan Nasabah	19
3. Pengaruh antara Citra Perusahaan dengan Kepuasan Nasabah	19
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian.....	20
D. Kerangka Analisis	22
E. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Objek Penelitian	23
B. Data Penelitian	23
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	23
2. Populasi dan Sampel	24
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	25
C. Definisi Operasional Variabel.....	27

1. Variabel Independen	27
2. Variabel Dependen	28
D. Teknik Analisis	32
1. Metode Analisis	32
a. Analisis Deskriptif.....	32
2. Uji Kualitas Data	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Reliabilitas.....	33
3. Uji Asumsi Klasik	34
a. Uji Multikolonieritas	34
b. Uji Heteroskedastisitas	34
c. Uji Normalitas	34
d. Uji Autokorelasi	35
4. Uji Analisis Inferensial	36
a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	36
5. Uji Hipotesis.....	36
a. Uji Statistik t.....	36
6. Uji Kelayakan Mode	37
a. Uji Statistik F	37
b. Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
a. Sejarah Berdirinya Objek Penelitian	38
b. Struktur Organisasi.....	40
2. Karakteristik Responden	40
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	41
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Membuka Tabungan BRI	43
3. Hasil Penelitian	43
a. Analisis Deskriptif.....	43
b. Uji Kualitas Data	46
c. Uji Asumsi Klasik	50
d. Analisis Inferensial.....	54
e. Uji Hipotesis.....	56
f. Uji Kelayakan Mode	57
B. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Skala Likert.....	27
3.2	Instrumen Variabel Penelitian	29
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Membuka Tabungan BRI.....	43
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
4.6	Hasil Uji Validitas X_1	47
4.7	Hasil Uji Validitas X_2	48
4.8	Hasil Uji Validitas X_3	48
4.9	Hasil Uji Validitas Y	49
4.10	Hasil Uji Reabilitas.....	50
4.11	Hasil Uji Multikolonieritas	51
4.12	Hasil Uji Autokorelasi	54
4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	55
4.14	Hasil Uji Statistik t	56
4.15	Hasil Uji Statistik F	58
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	59

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Hal
2.1	Kerangka Analisis.....	22
4.1	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia.....	40
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.3	Hasil Uji Normalitas.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian
Lampiran II	Data Responden
Lampiran III	Rekapitulasi Tanggapan Responden
Lampiran IV	Output SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>)
Lampiran V	Tabel r untuk $df = 51 - 100$
Lampiran VI	Tabel Durbin Watson (DW)

