

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS BINA AMANAH SATRIA
KK BUMIAYU**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh :
DIAH AYU TRI LESTARI
NIM.1717202010**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Ayu Tri Lestari

NIM : 1717202010

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi :Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS Bumiayu

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 14 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Diah Ayu Tri Lestari
1717202010

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS BAS BUMIAYU

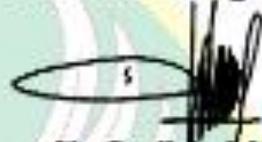
Yang disusun oleh Saudara **DIAH AYU TRI LESTARI NIM 1717202010** Jurusan/Program Studi **PERBANKAN SYARIAH** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **13 Juli 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji



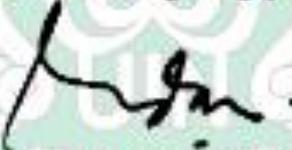
Iin Solikhin, M.Ag.
NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji



Shofiyullloh, M.H.I.
NIP. 19870703 201903 1 004

Pembimbing/Penguji



Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP. 19701224 200501 2 001

Purwokerto, 19 Juli 2022

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto
di-

Purwokerto

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi Diah Ayu Tri Lestari, NIM 1717202010 yang berjudul:

Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS Bumiayu

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Purwokerto, 14 Juni 2022

Pembimbing



Rahmini Hadi, S.E.,M.Si

NIP. 19701224 200501 2 001

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka Apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh – sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S Al- Insyirah : 6-7)



PENGARUH PENANGANAN KELUHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS BAS BUMIAYU

Diah Ayu Tri Lestari
1717202010

Email: diahayutrilestari020@gmail.com

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Dewasa ini semakin banyaknya lembaga keuangan syariah seperti BPRS yang tumbuh kembang diberbagai daerah sehingga mendorong persaingan ketat dalam dunia usaha perbankan. Hal tersebut mengharuskan perusahaan untuk lebih memperhatikan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan dalam upaya menarik dan mempertahankan hubungan jangka panjang. Tidak ada satupun produk baik barang dan jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan. Sehingga dibutuhkan penanganan keluhan untuk memperbaiki hubungan antara nasabah dan perusahaan sehingga bank menumbuhkan rasa percaya pada nasabah. Penanganan keluhan dan kepercayaan merupakan bagian dari faktor untuk meningkatkan loyalitas nasabah sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan BPRS BAS Bumiayu akan selalu terjaga.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan BPRS BAS dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 97 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan teknik sampel yang digunakan random sampling. Analisis data dilakukan melalui korelasi rank spearman, koefisien konkordansi kendall w dan analisis regresi ordinal dengan alat bantu aplikasi IBM SPSS versi 22.

Pada penelitian menunjukkan hasil bahwa secara parsial Penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap memilih Loyalitas nasabah, Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Secara simultan Penanganan Keluhan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Penanganan Keluhan, Kepercayaan, Loyalitas

THE EFFECT OF COMPLAINTS HANDLING AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY OF BPRS BAS BUMIAYU

**Diah Ayu Tri Lestari
1717202010**

Email : diahayutrilestari020@gmail.com

**Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business,
State Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

ABSTRACT

Nowadays, there are more and more Islamic financial institutions such as BPRS that are growing and developing in various regions, thus encouraging tough competition in the banking business world. This requires companies to pay more attention to the needs desired by customers in an effort to attract and maintain long-term relationships. No single product, both goods and services, is perfect without weaknesses. So that complaints handling is needed to improve the relationship between customers and the company so that the bank fosters a sense of trust in customers. Handling complaints and trust is part of the factor to increase customer loyalty so that it can affect the success and existence of BPRS BAS Bumiayu will always be maintained.

This study aims to determine the effect of complaint handling and trust on customer loyalty. This research uses quantitative research methods. The population in this study is the savings customers of BPRS BAS with the number of samples used as many as 97 respondents. The sampling method used is probability sampling with the sample technique used is random sampling. Data analysis was performed by means of Spearman rank correlation, Kendall w concordance coefficient and ordinal regression analysis with IBM SPSS version 22 application tools.

The research shows the results that partially complaint handling has a significant effect on choosing customer loyalty, trust has a significant effect on customer loyalty. Simultaneously Handling Complaints and trust have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Complaint Handling, Trust, Loyalty

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	<u>H</u>	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	<u>S</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>D</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	Ṭa	<u>T</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	Ža	<u>Z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain '....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. **Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap**

عدة	Ditulis	'Iddah
-----	---------	--------

3. **Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.**

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الولىاء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ
---------------	---------	-------------------

Bila ta'marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan t.

زكاة لىطر	Ditulis	Zakât al-fitr
-----------	---------	---------------

4. **Vokal Pendek**

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I
◌ُ	Dammah	Ditulis	U

5. **Vokal Panjang**

1	Fathah + alif	Ditulis	A
	جاهلية	Ditulis	Jâhiliyyah
2	Fathah + ya' mati	Ditulis	A
	تانس	Ditulis	Tansa
3	Kasrah + ya' mati	Ditulis	I
	كرىم	Ditulis	Karîm

4.	Dammah + wawu mati	Ditulis	U
	نروض	Ditulis	<i>Furûd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>

8. Kata sandang alif + lam

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	Ditulis	<i>al-qiyâs</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samâ</i>
--------	---------	----------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى النروض	Ditulis	<i>zawi al-furûd</i>
------------	---------	----------------------

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah penyusun panjatkan atas limpahan rahmat, hidayah, dan ridho dari Allah SWT, sehingga penyusun dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu”. Selama proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak-pihak yang memberi dukungan berupa bantuan tenaga dan pemikiran baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun dengan kerendahan hati menghaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Dr. K.H Moh. Roqib, M.Ag, Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I, Selaku Ketua jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Rahmini Hadi, S.E., M.Si. sebagai dosen pembimbing, terima kasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan Pendidikan sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Alm.Bapak Muhammad Sulaiman terimakasih atas pengorbanan doa, dukungannya dan semua kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
7. Ibu saya Supiah yang selalu memberikan semangat saat lemah dan memberikan banyak pengorbanan.
8. Saudara kandung saya Ika Puji Lestari dan Imam Mahendra terimakasih untuk suportnya.
9. Keluarga besar saya, terimakasih atas dukungan dan kasih sayangnya.

10. Teman-teman saya Via, Dinar, Elsa, Okta, Wahyu, Alam terimakasih yang selalu membantu saya dalam keadaan sulit.
11. Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah A angkatan tahun 2017. Semoga tercapai semua cita-cita kalian dan semangat dalam menggapai kesuksesan.
12. Teman-teman KSEI IAIN Purwokerto yang saya cintai dan banggakan.
13. Teman-teman UKM MASTER Purwokerto yang selalu menjadi tempat untuk pulang dan meluapkan segala kepenatan.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia dan nikmat-Nya pada kita semua. Penyusun menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penyusun mohon maaf dan mengharapkan kritikan membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti sendiri khususnya.

Purwokerto, 16 Juni 2022

Penyusun



Diah Ayu Tri Lestari
1717202010

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Penanganan Keluhan.....	10
2. Kepercayaan.....	13
3. Loyalitas.....	14
B. Kajian Pustaka.....	15
C. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
D. Variabel dan Indikator.....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Alat Uji Instrumen Data.....	27
G. Metode Analisis Data.....	29
H. Analisis Regresi Ordinal.....	31

BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Sejarah Pendirian BPRS Bina Amanah Satria	32
B. Visi, Misi dan Motto Bprs Bina Amanah Satria	33
C. Produk Bprs Bina Amanah Satria	34
D. Hasil Penyebaran Kuesioner	36
E. Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	61
A. KESIMPULAN	61
B. SARAN.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN -LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Tabel 1.2 Data keluhan nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Tabel 3.2 Penentuan Jawaban Skala Likert

Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis_Kelamin

Tabel 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Masa_menjadi_nasabah

Tabel 4.4 Responden berdasarkan jenis Pekerjaan

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Loyalitas

Tabel 4.9 Uji Validitas Reabilitas

Tabel 4.10 Uji Korelasi Rank Spearman

Tabel 4.11 Rank

Tabel 4.12 Test Statistics

Tabel 4.13 Case Processing Summary

Tabel 4.14 Model Fitting Information

Tabel 4.15 Goodness-of-Fit

Tabel 4.16 Pseudo R-Square

Tabel 4.17 Parameter Estimates

Tabel 4.18 Case Processing Summary

Tabel 4.19 Model Fitting Information

Tabel 4.20 Goodness-of-Fit

Tabel 4.21 Pseudo R-Square

Tabel 4.22 Parameter Estimates

Tabel 4.23 Case Processing Summary

Tabel 4.24 Model Fitting Information

Tabel 4.25 Goodness-of-Fit

Tabel 4.26 Pseudo R-Square

Tabel 4.27 Parameter Estimates



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian
- Lampiran 2 : Jawaban Kuisoner Dari Responden
- Lampiran 3 : Skor Jawaban Responden
- Lampiran 4: Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 7: Dokumentasi Penyebaran Kuisoner
- Lampiran 8: Surat Usulan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 9 : Surat Kesediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 12 : Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 13 : Sertifikat Aplikom
- Lampiran 14 : Sertifikat PPL
- Lampiran 15 : Sertifikat KKN
- Lampiran 16 : Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Perbankan merupakan lembaga intermediasi yang memiliki fungsi menghimpun dana yang berlebih dari masyarakat kemudian disalurkan kepada masyarakat yang kekurangan dana dalam berbagai bentuk penyaluran. Proses dalam menghimpun dan menyalurkan dana pada setiap bank memiliki kebijakan berbeda-beda, hal tersebut dapat dilihat dari produk-produk perbankan yang dihasilkan (J.Kondoy Beatric M et al, 2016).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah mengatakan bahwa Bank terdiri dari 2 jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri dari bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Yaya dkk, 2014).

OJK (Otoritas jasa keuangan) menjelaskan bahwa BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran. Sama seperti BPR Konvensional, BPRS kegiatannya jauh lebih sempit dibandingkan kegiatan bank umum, karena BPRS dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Berdirinya BPRS di Indonesia sebagai langkah aktif bermuamalah secara islami yang merupakan keinginan besar dari umat islam di Indonesia.

Dalam mengembangkan perbankan syariah di Indonesia tentunya banyak rintangan yang harus siap dihadapi. Konsumen / nasabah yang sudah terbiasa menggunakan produk bank konvensional tentu saja sedikit sulit untuk diarahkan pada bank yang bermuamalah sesuai dengan syariah islam. Bank-

bank semakin bersaing untuk merebut hati nasabah dengan beraneka ragam produk dan pelayanan yang ditawarkan . Maka dari itu perbankan harus lebih ekstra untuk memahami apa yang menjadi kebutuhan nasabahnya.

Puncak pencapaian suatu bisnis yaitu perusahaan mampu membangun loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal terhadap bank tanpa di bayar sedikitpun mereka akan menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di konsumsinya atau yang sering di sebut *Word Of Mouth* yang positif. Dalam jurnal yang di tulis oleh Doni Marlius (2017) berpendapat bahwa Mempertahankan nasabah yang loyal memang prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah dikarenakan akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja. Maka dari itu bank harus benar-benar memahami apa yang di inginkan nasabahnya.

Dalam menciptakan loyalitas nasabah diperlukan strategi pemasaran khusus oleh perusahaan yaitu hubungan pemasaran nasabah (relationship marketing) yang baik. Tidak ada satupun produk baik barang dan jasa yang sempurna tanpa ada kelemahan. Maka dari itu di butuhkan adanya penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti yaitu penanganan keluhan dan kepercayaan.

Pengaduan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Menurut Marina Malian (2016) 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. Selain itu Menurut Tjiptono penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan pelanggan “abadi”.

Menurut Netemeyer dan Maxham (2002) yang mengatakan bahwa Sementara perusahaan tidak dapat menghilangkan keluhan, mereka dapat belajar untuk secara efektif menanggapi mereka. Pelanggan yang mengeluh sebenarnya masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada mereka dalam beberapa kasus nasabah yang mengeluh sebenarnya sudah mulai khawatir dengan harapan mereka, tak mengherankan jika pelanggan yang sudah merasa puas sering kali adalah pelanggan yang pernah punya masalah, pernah mengeluh dan pernah merasakan betapa bagusnya perusahaan dalam menyelesaikan keluhan mereka (Ferdyan & Yessy : 2013)

Penanganan keluhan yang baik dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah. Menurut Mowen dan Minor mengatakan bahwa Kepercayaan konsumen (consumer beliefs) adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang obyek, atribut dan manfaatnya. Konsumen yang mempunyai loyalitas jasa terhadap suatu merek yang tinggi dapat dilihat dari penggunaan suatu jasa tertentu secara terus menerus meskipun ada layanan jasa pesaing yang ditawarkan dengan harga, kenyamanan dan bentuk yang lebih baik (Indra & Sri Setyo: 2013). Untuk mewujudkan loyalitas nasabah harus ada kepercayaan yang tinggi pada nasabah namun hal tersebut merupakan hal yang sulit, kepercayaan yang tinggi pada nasabah dapat membangun loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus objek penelitian perbankan syariah adalah BPRS BAS KK Bumiayu. Berdirinya BPRS BAS KK Bumiayu ini bertujuan untuk memperluas layanan transaksi perbankan secara Syariah bagi masyarakat yang tidak terjangkau oleh Bank Umum Syariah, khususnya kalangan masyarakat pengusaha kecil-mikro (UMKM). Bank BPRS BAS Bumiayu terletak bedekatan dengan KSPPS BMT NU Sejahtera, bank konvensional seperti: Bank Jateng, Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BRI dll. Beberapa Lembaga keuangan tersebut tentunya menjadi kompetitor bagi BPRS BAS Bumiayu.

Strategi pemasaran yang digunakan BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu dalam menjalankan kegiatan operasionalnya adalah *Personal Selling* (Jemput Bola) . *Personal Selling* (Jemput Bola) merupakan strategi pemasaran yang sangat memudahkan nasabah karena nasabah hanya cukup menunggu saja di rumah / tempat usaha kemudian karyawan bank akan datang untuk membantu transaksi yang diinginkan. Aktivitas yang biasanya dilakukan yaitu penarikan tabungan, angsuran, pembayaran rekening listrik sesuai dengan produk yang ada di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu.

Perkembangan Nasabah BPRS BAS Bumiayu selama 5 tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Nasabah Tabungan BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Nasabah	2.148	2.479	2.880	3.251	3.523

Sumber data : BPRS BAS BUMIAYU,2021

Dari table di atas, Perkembangan Nasabah BPRS BAS Bumiayu selama lima tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut menunjukkan kepercayaan dan loyalitas yang bagus pada masyarakat sekitar di Bumiayu. Meskipun tingkat perkembangan BPRS BAS Bumiayu menunjukan perkembangan yang sangat baik namun pada kenyataannya berdasarkan dari data laporan triwulan keluhan nasabah BPRS BAS Bumiayu pada tahun 2021 terjadi beberapa pengaduan yang dilaporkan nasabah terhadap BPRS BAS Bumiayu. Berikut ini data pengaduan nasabah:

Tabel 1.2
Data keluhan nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

No	Tanggal pengaduan	Nama	Via	Rincian Pengaduan	Tindakan	Status penyelesaian dan waktu penyelesaian
1	25/01/2021	Safi'i	Walk in	jumlah angsuran	kepala cabang menjelaskan secara detail	Selesai < 20 hari

					rincian jumlah angsuran dari nasabah yang bersangkutan	
2	19/02/2021	Sulistiana	Walk in	sudah lama kolektor tidak pick up tabungan kerumahnya	menginformasikan kepada kolektor untuk melakukan pick up tabungan ke nasabah	Selesai < 20 hari
3	10/03/2021	Abdul Hadi	Walk in	kolektor tidak maksimal pick up tabungan ke tempat nasabah	menginformasikan kepada kolektor untuk melakukan pick up tabungan ke nasabah	Selesai < 20 hari
4	10/09/2021	Khasanudin	Telepon	kolektor tidak pick up tabungan ke tempat nasabah	kepala cabang memberikan peringatan kepada kolektor agar memaksimalkan pick up ke tempat nasabah	Selesai < 20 hari
5	03/02/2022	Hade Agus Jatmiko		jumlah saldo rekening tidak sesuai dengan perhitungannya	customer service dan teller menjelaskan mutasi tabungan dengan disertai bukti slip penarikan kepada nasabah tersebut	Selesai < 20 hari

Sumber: BPRS BAS Bumiayu 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat kita pahami bahwa jumlah nasabah yang mengeluh tidak terlalu banyak dan keluhan dapat ditangani oleh bank, namun masalah tersebut berulang kali dieluhkan oleh nasabah, permasalahan tersebut yaitu kolektor kurang maksimal dalam penarikan tabungan, padahal diawal pembukaan rekening tabungan antara nasabah dan kolektor sudah membuat perjanjian jadwal penarikan namun hal tersebut tidak dilaksanakan sesuai perjanjian sehingga membuat nasabah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS BAS. Sistem jemput bola yang seharusnya memberi kemudahan bagi nasabah namun tidak dilaksanakan dengan maksimal sehingga membuat nasabah yang ingin menyimpan dananya harus pergi ke kantor dengan jarak yang cukup jauh hal tersebut tentunya membuat nasabah merasa kecewa.

Sistem target yang di terapkan oleh BPRS BAS kepada kolektor sehingga mengharuskan kolektor untuk melakukan penghimpunan dana tabungan dengan cepat sehingga rentan terjadi kekeliruan penulisan nominal tabungan, hal tersebut tentunya membuat nasabah merasa dirugikan.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut Diah selaku *customer service* mengatakan bahwa :

”Beberapa nasabah mengeluhkan bahwa Petugas bank terkadang tidak rutin datang sesuai jadwal yang sudah disepakati, terkadang juga terdapat kesalahan penulisan nominal tabungan pada nasabah, kemudian saat nasabah membutuhkan dana tabunganya untuk di ambil dalam jumlah banyak harus menghubungi jauh-jauh hari ”

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Yudi selaku Kepala Cabang BPRS BAS. Berdasarkan keterangan Customer service mengatakan bahwa:

“Nasabah yang menyampaikan keluhan hingga saat ini masih menjadi nasabah aktif di BPRS BAS karena BPRS BAS melakukan penanganan keluhan dengan sebaik mungkin”

Maka dari itu BPRS BAS harus menyelesaikan keluhan tersebut dengan semaksimal mungkin agar masalah yang di keluhkan tidak berulang kali terjadi sehingga nasabah memiliki rasa kepercayaan yang tinggi bahwa dana yang disimpan terjamin aman,terpercaya.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas bermaksud mengkaji hal yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Dengan demikian penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas maka dapat dibuat pertanyaan penelitian dari permasalahan di atas yaitu :

1. Apakah *penanganan keluhan* berpengaruh terhadap *loyalitas* Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu?
2. Apakah *Kepercayaan* berpengaruh terhadap *Loyalitas* Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu?
3. Apakah *penanganan keluhan* dan *kepercayaan* berpengaruh secara simultan terhadap *Loyalitas* Nasabah BPRS BAS Bumiayu?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis dan memahami pengaruh *penanganan keluhan* terhadap *loyalitas* Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu
- b. Menganalisis dan memahami pengaruh *kepercayaan* berpengaruh terhadap *Loyalitas* Nasabah bank BAS Bumiayu
- c. Menganalisis dan memahami pengaruh *penanganan keluhan* dan *kepercayaan* terhadap *Loyalitas* Nasabah BPRS BAS Bumiayu

2. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi banyak pihak yaitu :

- a. Bagi Peneliti

Memperluas cakrawala pengetahuan dan pengalaman peneliti selama mengikuti perkuliahan di Universitas Islam Negeri Saifuddin

Zuhri Purwokerto Jurusan Perbankan Syariah agar dapat mengimplementasikannya dalam kehidupan.

b. Bagi Akademis

Riset ini diharapkan berguna sebagai bahan bacaan yang menyajikan penelitian yang sudah teruji mengenai BPRS BAS Bumiayu.

c. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian yang penulis lakukan diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut (bagi yang berminat) di masa yang akan datang

d. Bagi BPRS BAS BUMIAYU

Hasil dari penelitian ini menjadi sebuah bahan masukan untuk bagi BPRS BAS Bumiayu agar kedepannya semakin lebih baik lagi.

D. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini menjelaskan secara *global* tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini membahas terkait dengan penelitian terdahulu sekaligus dijadikan sebuah referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab ini membahas mengenai tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjabarkan secara rinci terkait Pengaruh penanganan keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS Bumiayu

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran atas dasar dari hasil penelitian yang telah di rumuskan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Penanganan Keluhan

a. Pengertian Penanganan Keluhan

Perusahaan dan pelanggan yang memiliki rasa saling ketergantungan dapat membentuk hubungan yang saling mendukung, tetapi hubungan tersebut dapat menciptakan masalah karena tidak ada suatu produk ataupun jasa yang sempurna. Keluhan pelanggan terhadap perusahaan digunakan sebagai bentuk evaluasi kinerja. Keluhan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk menemukan kelemahan dalam bisnis mereka dan memperbaiki kelemahan tersebut.

Menurut Tjiptono (2005), keluhan dapat diartikan sebagai ekspresi ketidakpuasan atau kekecewaan. Menurut Kotler (2005) keluhan pelanggan merupakan wujud aspirasi pelanggan karena ketidakpuasan pada barang atau layanan. Jenis keluhan pelanggan dibagi menjadi 2, yaitu keluhan yang diajukan melalui verbal dan keluhan yang diajukan secara tertulis. Sementara itu, keluhan menurut Barlow & Moller (1996) adalah harapan yang belum dipenuhi (Gugum Gumilis: 2020).

Keluhan yang diajukan oleh pelanggan harus diproses dengan benar sehingga tidak ada hal yang tidak diinginkan di masa depan yang dapat membahayakan perusahaan. Menurut Mudie dan Pirrie (2006) penanganan pengaduan secara efektif memberikan kesempatan mengubah seseorang yang merasa tidak puas menjadi pelanggan / layanan perusahaan / layanan yang puas. (Gugum Gumilis: 2020).

Perusahaan harus memberikan kemudahan akses nyaman bagi pelanggan untuk memberikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka baik secara tertulis maupun secara langsung. Dari pelanggan yang mengajukan keluhan, 54 % - 70 % akan membeli lagi kepada

perusahaan jika keluhan mereka diselesaikan dengan benar (Kotler dan Keller: 2008).

b. Aspek Dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Menurut Tjiptono dalam (Ferdyan & Yessy : 2013) terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau complain pelanggan, yaitu:

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Saat berhadapan dengan pelanggan emosional, staf harus empati. Misalnya, ketika pelanggan mengeluh, mereka merespons dengan cepat sebagai bentuk empati. Jika tidak, segalanya bisa lebih buruk. Oleh karena itu, Anda harus mendengarkan keluhan pelanggan dan mencoba memahami situasi dan kondisi pelanggan sehingga masalahnya menjadi jelas

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan adalah kunci untuk menangani keluhan. Jika keluhan pelanggan tidak segera diselesaikan, dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap perusahaan sehingga dapat merusak reputasi perusahaan dan menyebar ke seluruh masyarakat. Namun, jika keluhan ditangani segera, pelanggan mungkin puas. Jika pelanggan puas dengan layanan penanganan pengaduan yang dilakukan, kemungkinan mereka dapat kembali menjadi pelanggan perusahaan.

3) Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus bersikap adil dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Tentu saja, hal yang diharapkan adalah situasi 'Winwin' (adil, realistis, dan proporsional) di mana tidak ada pelanggan dan perusahaan yang dirugikan.

Surat An Nahl 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ

وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Ayat ini dapat ditafsirkan sesuai tafsir Qurais Sihab bahwa Allah memerintahkan hamba -hambanya untuk bersikap adil dalam setiap kata dan perbuatan. Tuhan memerintah mereka untuk selalu berusaha menjadi lebih baik dalam semua upaya dan memprioritaskan yang terbaik dari pada yang lain.

Allah SWT memerintah mereka untuk memberikan apa yang dibutuhkan kerabat sebagai cara untuk memperkuat ikatan kasih sayang antar keluarga. Allah SWT melarang mereka untuk berbuat dosa, terutama dosa - dosa yang sangat buruk dan semua tindakan yang tidak dibenarkan oleh syariah dan akal sehat. Tuhan melarang mereka untuk menyakiti oran lain. Dengan perintah dan larangan ini, Tuhan bermaksud untuk membimbing para hamba-Nya untuk kepentingan setiap aspek kehidupan, sehingga selalu mengingat karunia -karunia -Nya dan mematuhi semua firman-Nya

- 4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan
Perusahaan seharusnya memberi kemudahan pada nasabah untuk penyampaian keluhan, saran, kritik atau pertanyaan, karena hal tersebut harus diperhatikan secara cermat.

c. Manfaat Penanganan keluhan

Manfaat lain dari penanganan keluhan secara efektif menurut Leboeuf (1992) dalam (Susi I & Selvy : 2016) yaitu :

- 1) Menampilkan bidang / hal -hal yang membutuhkan perbaikan.
- 2) Memberikan kesempatan ke-2 untuk memberikan layanan dan kepuasan pada konsumen yang kecewa.
- 3) Memberikan peluang agar memperkuat loyalitas pelanggan

2. Kepercayaan

a. Pengertian kepercayaan

Morgan dan Hunt (1994) Kepercayaan merupakan sebuah keinginan untuk mempertahankan pertukaran karena dipercaya, dimana keyakinan muncul dikarenakan ke-2 belah pihak percaya bahwa keduanya akan dipercaya, memiliki integritas tinggi, konsisten, kompeten, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan positif. (Altje Tumbel: 2006)

Menurut Barnes (2003) Kepercayaan (*Trust*) pelanggan yakni keyakinan seseorang untuk menemukan apa yang diinginkan. Kepercayaan Pelanggan membuat orang untuk memiliki perilaku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan yang ia harapkan dan harapan umumnya dimiliki oleh seseorang yaitu perkataan, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya (Rifai Khamdan: 2019)

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tanpa keyakinan dalam hubungan tidak akan bertahan lama karena kepercayaan adalah bentuk rasa keyakinan pada pihak -pihak yang peduli dengan sikap yang jujur, nyaman, dan membantu satu sama lain.

b. Faktor-faktor yang membentuk Kepercayaan

Menurut Yousafzai et al. (2003) dalam Wulandari (2017) terdapat 3 faktor yang membentuk kepercayaan seseorang, yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan dan integritas (*integritas*). Tiga faktor ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan BPRS bas untuk melakukan layanan dengan baik, dan mengamankan kegiatan transaksi olehgangguan pihak lain. Sehingga nasabah dapat merasa puas dan aman saat melakukan kegiatan transaksi.

2) Kebaikan Hati (*benevolence*)

Keingan dari BPRS BAS untuk memberikan kepuasan saling menguntungkan antara dia dan konsumen.

3) Integritas (*integrity*),

Integritas berkaitan pada perilaku atau kebiasaan BPRS bas saat menyampaikan informasi kepada pelanggan berdasarkan dengan fakta

3. Loyalitas

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas nasabah sangat penting bagi perusahaan yang menjaga kesinambungan usahanya maupun kegiatan usahanya. Loyalitas nasabah menurut Wulf, Schroeder dan Iacobucci adalah besarnya jumlah konsumsi dan *frekuensi* pembelian yang dilakukan oleh konsumen perusahaan (Budi & Ukudi: 2007)

Griffin (2002) di Halipah & Muryati (2018) menyatakan bahwa *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat bahwa loyalitas ditunjukkan dalam suatu perilaku, yang ditunjukkan oleh adanya pembelian rutin, berdasarkan unit pengambilan keputusan.

b. Karakteristik Loyalitas

Menurut Griffin (1996) dalam Darmayanti Diah (2006) karakteristik pelanggan yang loyal antara lain::

- 1) Melakukan pembelian secara teratur / rutin
- 2) Membeli diluar lini produk atau jasa
- 3) Menolak produk atau layanan kompetitor
- 4) Kebal terhadap daya tarik kompetitor
- 5) Menarik pelanggan baru ke perusahaan
- 6) Kelemahan / kekurangan akan disampaikan kepada perusahaan

- c. Menurut Kotler, Hayes, dan Bloom (dalam Hermanto :2019) ada 6 (enam) alasan perusahaan menjaga dan mempertahankan konsumen / nasabahnya:
- 1) Pelanggan lama / nasabah lama memiliki prospek lebih besar memberikan keuntungan pada perusahaan.
 - 2) Biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk menjaga dan mempertahankan pelanggan lama / nasabah lama jauh lebih kecil daripada harus mencari pelanggan baru.
 - 3) Pelanggan yang sudah memiliki rasa percaya pada suatu perusahaan dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan ikut percaya kembali pada urusan bisnis yang lain.
 - 4) Perusahaan yang sudah berdiri lama mempunyai banyak pelanggan lama, sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Pelanggan lama tidak akan meminta banyak tuntutan, perusahaan hanya cukup menjaga dan mempertahankannya sehingga biaya pelayanan lebih murah.
 - 5) Pelanggan lama tentu sudah banyak mendapatkan pengalaman positif yang berkaitan dengan perusahaan, sehingga dapat mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
 - 6) Pelanggan lama akan berusaha berpihak pada perusahaan, dan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada kerabat maupun lingkungannya.

B. Kajian Pustaka

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu juga dapat menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil hasil penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Marina Malian (2016), yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang* ”. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil lain dari penelitian ini menunjukkan bahwa citra dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurul Ulfah, et al (2020), yang berjudul *“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya”*. Hasil dari penelitian ini yaitu Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas. Terdapat Variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu komitmen, promosi, suku bunga, lokasi dan sebagainya.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Octaviani Pungky Et Al. Yang berjudul *“Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya”*. Hasil dari penelitian ini yaitu komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah baik secara simultan maupun parsial dan yang menjadi dominan dalam variabel ini yaitu komitmen. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menelaah pengaruh komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah. Responden adalah nasabah KSP Mitra Sejahtera Surabaya sebanyak 133 orang.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh R. Sapto Roedy Widijanto dan Basuki Rachmat (2019) *“Effect of Bank Commitment, Bank Communication and Handling Customer Complaint on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk of Mojopahit Mojokerto Sub-Branch Office”* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen bank, komunikasi bank, dan penanganan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini yaitu semua variabel berpengaruh terhadap Loyalitas.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Annas Thohir Syamsudin & Wirawan Fadly (2021), yang berjudul *“Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Pt. Bpr Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”*. Hasil dari

penelitian ini yaitu Terdapat pengaruh komunikasi,kepercayaan, pemasaran terhadap loyalitas nasabah dan komunikasi merupakan faktor yang paling dominan. Terdapat pengaruh negatif penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Mustofa (2016), yang berjudul “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorotalo)*”. Hasil dari penelitian ini yaitu Terdapat pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain pada loyalitas nasabah, Terdapat pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain dan citra perusahaan terhadap loyalitas. Tidak terdapat pengaruh Citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun Dan Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Marina Malian (2016), “ <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang</i> ”	-Ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun simultan.	Persamaan : Menggunakan variable penanganan complaint. Perbedaan : Tidak menggunakan variable komitmen dan kepercayaan, perbedaan obyek, subyek penelitian.
2	Nurul Ulfah,et al (2020) “ <i>Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya</i> ”	- Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas. -Terdapat Variabel lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu komitmen, promosi, suku bunga, lokasi dan sebagainya	Persamaan : Dalam pembahasan penelitian ini sama –sama menggunakan variabel Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah. Perbedaan : Dalam pembahasan penelitian ini tidak menggunakan variable komitmen dan Handling complain selain itu juga terdapat perbedaan obyek

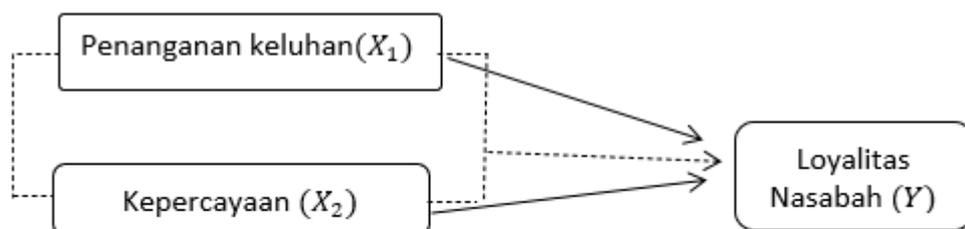
			dan subyek penelitian.
3	Octaviani Pungky Et Al. "Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya"	- komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah baik secara simultan maupun parsial dan yang menjadi dominan dalam variabel ini yaitu komitmen.	Persamaan : Dalam pembahasan penelitian ini sama –sama menggunakan Variable bebas Penanganan Keluhan. dan loyalitas sebagai variable terikat. Perbedaan : Dalam pembahasan penelitian ini tidak menggunakan kepercayaan sebagai variable bebas selain itu juga terdapat perbedaan obyek dan subyek penelitian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.
4	R. Sapto Roedy Widijanto dan Basuki Rachmat (2019) "Effect of Bank Commitment, Bank Communication and Handling Customer Complaint on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk of Mojopahit Mojokerto Sub-Branch Office"	-Terdapat pengaruh penanganan keluhan, komitmen, komunikasi terhadap loyalitas nasabah,	Persamaan : Dalam pembahasan penelitian ini sama –sama menggunakan variabel penanganan keluhan sebagai variable bebas dan loyalitas sebagai variable terikat. Perbedaan : Dalam pembahasan penelitian ini tidak menggunakan kepercayaan sebagai variable bebas, selain itu juga terdapat perbedaan obyek dan subyek penelitian.
5	Annas Thohir Syamsudin & Wirawan Fadly (2021). "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan	-Terdapat pengaruh komunikasi, kepercayaan, pemasaran terhadap loyalitas nasabah dan komunikasi merupakan faktor yang paling dominan. -Terdapat pengaruh	Persamaan : Dalam pembahasan penelitian ini sama –sama menggunakan kepercayaan dan handling complaint sebagai variable bebas dan loyalitas sebagai variable terikat.

	<i>Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Pt. Bpr Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”</i>	negatif penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.	Perbedaan : Dalam pembahasan penelitian ini tidak menggunakan komitmen sebagai variable bebas.
6	Mustofa (2016) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorotalo)”	-Terdapat pengaruh kualitas layanan dan penanganan komplain pada loyalitas nasabah, - Terdapat pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain dan citra perusahaan terhadap loyalitas. -Tidak terdapat pengaruh Citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.	Persamaan : Dalam pembahasan penelitian ini sama-sama menguji handling complaint sebagai variabel bebas dan loyalitas sebagai variable terikatnya. Perbedaan : Dalam pembahasan penelitian ini terdapat kualitas layanan dan citra perusahaan yang diteliti sebagai variable bebas.

Sumber data :Data sekunder yang diolah

Pada Penelitian ini terdapat tiga variabel *independen* yaitu Penanganan Keluhan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) sedangkan variabel dependen Y adalah Loyalitas nasabah di BPRS BAS KK BUMIAYU sehingga dapat digambarkan menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



Keterangan

—→ : berpengaruh secara parsial

- - - - -> : berpengaruh secara simultan

C. Hipotesis

Dalam buku yang ditulis oleh Raihan (2017) menjelaskan bahwa Hipotesis penelitian adalah tuduhan sementara berdasarkan, atau jawaban sementara untuk masalah penelitian, kebenaran masih harus diuji secara empiris.

Dalam buku Raihan (2017) menjelaskan bahwa Menurut Ghebremedhin dan Tweeten (1988:26) Hipotesis perlu dirumuskan sedemikian rupa sehingga spesifik, dapat diuji, dan dapat disangkal.

1. Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Menurut Kotler dan Keller dalam menyatakan bahwa pelanggan yang puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan, membuat nasabah akan kembali lagi kepada perusahaan. Hal inilah yang membentuk loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Marina Malian, 2016) “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap loyalitas Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang* ” diperoleh hasil bahwa Variabel Penanganan Komplain berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan pada teori dan penelitian yang telah dijabarkan diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

$H_0 =$ *penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu*

$H_1 =$ *penanganan keluhan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu*

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah bank BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Nelson Oly Ndubisi (2007) mengatakan bahwa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabahnya, artinya apabila kepercayaan terhadap suatu bank meningkat maka loyalitas pada bank tersebut meningkat pula. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai

hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Morgan dan Hunt (1994) menambahkan pula, tingginya kepercayaan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Jadi kepercayaan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Meliana Utam *et al*, 2019) yang berjudul “ *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah* ” diperoleh hasil bahwa Variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan teori dan penelitian diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H₀ = Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu BAS

H₁= Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu

3. Pengaruh penanganan keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Griffin (2002) menyatakan bahwa *loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit*. Berdasarkan definisi diatas menunjukkan bahwa pembelian rutin merupakan suatu perilaku loyalitas yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Sejalan dengan Opini Oliver (1999) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan produk yang disukai dengan konsiten di waktu mendatang, sehingga menyebabkan serangkaian pembelian produk mereka yang berulang kali , terlepas dari pengaruh situasional dan upaya pemasaran memiliki potensi menyebabkan perpindahan merek.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan yang baik akan menimbulkan rasa percaya terhadap perusahaan sehingga nasabah akan berkomitmen dalam jangka panjang yang artinya

terdapat tindakan pembelian produk secara ulang dan terus menerus oleh nasabah.

H_0 = *Penanganan Keluhan (X_1) dan Kepercayaan (X_2), Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPRS BAS Bumiayu.*

H_1 = *Penanganan Keluhan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) Berpengaruh Terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS BAS Bumiayu*



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Gamal Thabroni menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang berusaha memperlihatkan hasil dari suatu pengumpulan data kuantitatif atau statistik seperti survei dengan apa adanya, tanpa dihitung atau dilihat hubungannya dengan perlakuan atau variabel lain.

Adapun jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan menurut Sarwono (2006) penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan oleh ilmuwan sosial dan ekonomi dimana lokasi penelitiannya berada di masyarakat atau kelompok manusia tertentu atau objek tertentu sebagai latar dimana peneliti melakukan penelitian.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT BPRS Bina Amanah Satria (BAS) Kantor Kas Bumiayu yang terletak di Jl. Diponegoro No 543 Jatisawit Bumiayu. Penelitian ini dilakukan mulai bulan April 2022- Juni 2022.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2013).

Pada penelitian ini populasi yang menjadi fokus utama adalah nasabah BPRS BAS Bumiayu.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2006) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar Peneliti tidak dapat mempelajari semua yang terdapat pada

populasi, banyak faktor yang menjadi penyebabnya misalkan karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).

Jumlah Sample diambil menggunakan rumus Slovin (1960) berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas korelasi kesalahan

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.533 Nasabah tabungan. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3.523}{1 + 3.523(0,05)^2} = 359,2$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan, sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 359,2 orang, maka dibulatkan menjadi 359 responden (nasabah), karena keterbatasan biaya dan waktu penelitian maka peneliti menggunakan batas korelasi kesalahan sebesar 10% maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{3.523}{1 + 3.523(0,1)^2} = 97,23$$

Jumlah sampel yang telah dihitung sebesar 97,23 dapat dibulatkan menjadi 97 sampel.

D. Variabel dan Indikator

1. Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (Independen) dan variabel terikat (Dependent) Yaitu ;

a. Variabel Independen (X)

Variabel *Independen* atau Variabel bebas disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Menurut Sugiyono (2006) Variabel

bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada Penelitian ini menggunakan Variabel bebas yaitu: Penanganan KeluhanX1 dan Kepercayaan (X2)

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel *Dependen* atau Variabel Terikat sering disebut sebagai *variabel output, kriteria, konsekuen*. Menurut Sugiyono (2006) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam Penelitian ini Penulis menggunakan Loyalitas sebagai Variabel dependen .

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Penangan keluhan Menurut Tciptono	<ol style="list-style-type: none"> 1. Empati terhadap pelanggan yang marah 2. Kecepatan penanganan keluhan 3. Kewajaran dalam memecahkan keluhan 4. Kemudahan konsumen dalam menyampaikan keluhan
2	Kepercayaan Menurut Kottler dan Keller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi 2. Integritas 3. Kejujuran 4. Kebaiakan hati
3	Loyalitas Menurut Tciptono	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan transaksi ulang secara konsisten 2. Penggunaan ulang jasa 3. Merekomendasikan produk paa orang lain 4. Tidak akan beralih ke produk lain

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada riset ini antara lain adalah:

1. Observasi

Menurut Iqbal Hasan mengatakan bahwa Observasi adalah cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan (laboratorium) terhadap objek yang diteliti (populasi/sampel).

2. Kuisoner / angket

Menurut Iqbal Hasan menjelaskan bahwa Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket),daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi/sampel).

Angket yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket tertutup yang mana jawaban pilihannya sudah tersedia dan jawaban diukur menggunakan skala Likert. Menurut Siregar (2013) menjelaskan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

Pengukuran variable dilakukan dengan memberi nilai dari setiap pertanyaan dan jawabab dengan menggunakan skala likert yaitu:

Tabel 3.2

Penentuan Jawaban Skala Likert

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber data : Siregar, 3013, p.26

3. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Siregar, 2013, p. 18).

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara face to face dengan kepala pimpinan cabang, karyawan dan nasabah BPRS BAS Bumiayu. Adapun tujuan dari wawancara ini adalah agar peneliti dapat menggali informasi lebih mengenai BPRS BAS Bumiayu diharapkan data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

4. Dokumentasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) disebutkan bahwa, Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan

penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan atau pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain .

Pelaksanaan teknik dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang mendukung data hasil observasi yang selanjutnya digunakan sebagai bahan penyusunan skripsi

F. Alat Uji Instrumen Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik deskriptif kuantitatif. Pengujian instrumen dilaksanakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian yaitu item pernyataan kuesioner.

1. Uji Validasi

Dalam jurnal Agustien dijelaskan bahwa Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi (sig.) dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk Degree Of Freedom (df).

Untuk menentukan suatu besaran bagaimana kekuatan hubungan variabel dengan variabel lainnya dapat menghitungnya dengan rumus *Korelasi Product Moment pearson*.

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2) - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi product momen

N = Banyaknya sampel

X = Jumlah skor dalam distribusi X

Y = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum XY$ = Jumlah Perkalian X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah Kudrat dalam skor distribusi Y

Dalam buku Isnan dan warko (2013) yang menjelaskan dengan detail bahwa Validitas suatu alat pengukur diperoleh melalui cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Skor total yaitu nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item Kemudian, suatu pertanyaan dinyatakan valid jika koefisien korelasi setiap butir skor total harus positif dan koefisien korelasi lebih besar dibandingkan dengan r_{tabel} dengan degree of freedom (df) = 1002. Nilai r_{tabel} dalam penelitian ini yaitu 0.211.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$, maka kriteria pengujiannya:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dinyatakan valid
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji keandalan butir instrument penelitian dan sebagai alat yang mengukur suatu kuesioner yang sekaligus merupakan indikator variabel konstruk (Wuri : 2016).

Dalam penelitian ini untuk mengetahui reliabilitas seluruh pertanyaan maka peneliti akan menggunakan rumus *alfa cronbach*, menurut Hadi (dalam Isnan & Wardo, 2013) menjelaskan bahwa *alfa cronbach* merupakan penilaian jawaban tidak lagi pada benar salah tetapi dapat lebih dari dua pilihan , rumus reabilitas *alfa cronbach* yaitu:

Kriteria penilaian reliabel menggunakan SPSS dalam perhitungan uji reliabilitas yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum \alpha b^2}{\alpha 1^2} \right]$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab_2$ = Jumlah Varian butir

$a1^2$ = Varian total

Kriteria penilaian reliabel menggunakan SPSS dalam perhitungan uji reliabilitas yaitu:

1) Jika Nilai Cronbach alpha $> r_{tabel}$ maka variabel reliabel

2) Jika Nilai Cronbach alpha $< r_{tabel}$ maka variabel reliabel

G. Metode Analisis Data

1. Uji Korelasi Rank Spearman

Uji korelasi rank spearman digunakan Untuk mencari hubungan antara 2 variabel (hubungan bivariate) dimana data yang digunakan yaitu data yang berskala ordinal, seperti halnya yang dijelaskan dalam buku Isnan dan warko yang mengatakan bahwa Teknik statistika ini termasuk dalam kelompok statistika nonparametrik, Korelasi rank spearman juga bisa digunakan untuk mengukur asosiasi antara 2 variabel yang berskala ordinal, dimana sumber data kedua variabel yang dikorelasikan bisa berasal dari sumber yang tidak sama dan data tidak harus membentuk distribusi normal. Adapun *Rumus Korelasi Rank Sperman* sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N di^2}{N^3 - N}$$

ρ = Koefisien Korelasi Rank Spearman

N = Jumlah Sample

di^2 = PerbedaanRangking pada X dan Y yang telah dikuadratkan

Untuk menguji Hipotesis, ketentuan yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai sig.(2-tailed) dengan α (0.05):

- Jika nilai sig. (2-tailed) $\geq \alpha$ (0.05) maka Ho diterima.
- Jika nilai sig. (2-tailed) $< \alpha$ (0.05) maka Ho ditolak (Isna & Warto, 2013, pp. 262-268).

Menurut Siregar dalam bukunya, pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

- a. 0,00 – 0,199 = sangat lemah
- b. 0,20 – 0,399 = lemah
- c. 0,40 – 0,599 = cukup
- d. 0,60 – 0,799 = kuat
- e. 0,80 – 0,100 = sangat kua

2. Koefisien Konkordansi Kendall W

Dalam buku Isnan & Warko (2013) di jelaskan bahwa Koefisien Konkordansi Kendall W mempunyai kegunaan untuk mencari korelasi di antara dua atau lebih variabel independen dengan 1 variabel dependen, di mana variabel-variabel yang dikorelasikan tersebut berskala ordinal.

Rumus Kendall W

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12}k^2(N^2 - N)}$$

W = koefisien korelasi konkordansi kendall w

S = jumlah kuadrat deviasi observasi dari mean

Jadi $S = \sum(R_j - \frac{\sum R_j}{N})^2$

K = banyak himpunan rangking penjenjangan

R_j = jumlah rangking yang diberikan

N = banyak objek atau individu yang diberi rangking

$\frac{1}{12}k^2(N^2 - N)$ = jumlah maksimum yang mungkin dicapai deviasi kuadrat,

yaitu jumlah S yang dapat terjadi dengan adanya kecocokan

sempurna di antara K rangking

Untuk menguji Hipotesis, ketentuan yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai sig.(2-tailed) dengan α (0.05):

- a. Jika nilai sig. (2-tailed) $\geq \alpha$ (0.05) maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai sig. (2-tailed) $< \alpha$ (0.05) maka H_0 ditolak (Isna & Warto, 2013, pp. 290).

H. Analisis Regresi Ordinal

Dalam buku Isnan & Warko (2013) dijelaskan bahwa untuk mendapatkan model terbaik dan sederhana yang menggambarkan pengaruh antara variabel *independen* (*predictor*) dengan variabel *dependen* (*outcome*) maka bisa menggunakan Analisis regresi Ordinal. Analisis regresi ordinal merupakan analisis regresi yang digunakan bila data yang dianalisis memiliki variabel dengan skala pengukuran minimal ordinal. Pada analisis regresi ordinal, variabel independen dapat berupa faktor (variabel kategori) atau kovariat (variabel kontinyu).

Persamaan matematika regresi ordinal menurut Ghazali (2006) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Logit}(p_1) &= \text{Log} \frac{p_1}{1-p_1} = \alpha_1 + \beta'X \\ \text{Logit}(p_1 + p_2) &= \text{Log} \frac{p_1}{1-p_1-p_2} = \alpha_1 + \beta'X \\ \text{Logit}(p_1 + p_2 + \dots + p_k) &= \text{Log} \frac{p_1}{1-p_1-p_2-\dots-p_k} = \alpha_1 + \beta'X \end{aligned}$$

Untuk menguji Hipotesis, ketentuan yang digunakan yaitu dengan membandingkan nilai sig.(2-tailed) dengan α (0.05) pada bagian parameter estimates:

- a. Jika nilai sig. (2-tailed) $\geq \alpha$ (0.05) maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai sig. (2-tailed) $< \alpha$ (0.05) maka H_0 ditolak (Isna & Warto, 2013, pp. 290).

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Sejarah Pendirian BPRS Bina Amanah Satria

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bina Amanah Satria (BPRS BAS) Merupakan BPR yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. Berdirinya BPRS BAS merupakan bagian dari bentuk dari aspirasi dan keinginan dari para professional. BPRS BAS didirikan dengan tujuan yang tidak hanya memfokuskan usaha untuk memperoleh keuntungan financial disektor perbankan, tetapi juga untuk menerapkan ekonomi syariah untuk kepentingan rakyat kecil sehingga usaha dan tingkat ekonomi bisa tumbuh dan berkembang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. TAZKIA sebagai lembaga konsultan terletak di Jakarta yang menyediakan konsultansi dan fasilitasi pendirian BPRS BAS. Saran tersebut antara lain melakukan pelatihan teknis bagi calon manajer, pelatihan dasar perbankan syariah untuk para calon pemegang saham, penyusunan prosedur operasi standar, dan pembelian perangkat keras dan perangkat lunak. Perseroan Terbatas (PT) merupakan badan hukum yang dipilih untuk pendirian BPRS ini, BPRS BAS menggunakan jasa Notaris Bambang Sudrajat, SH, dengan Akta no 19 Tanggal 23 Desember 2003 kemudian dilakukan perubahan Akta no 29 Tanggal 21 Februari 2005 menjadi Akta nomor 14 tanggal 14 Maret 2005.

Pada proses membuat legalitas hukum membutuhkan sekitar 13 bulan. Legalitas Pengesahan Akta Perseroan dari Departemen Kehakiman dan HAM dengan No: C07940/HT.01.01 disahkan pada tanggal 24 Maret 2005 dan izin Prinsip dari Bank Indonesia No. 7/27/DPbS didapatkan tanggal 10 Januari 2005, Izin Operasi dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.7/37/KEP.GBI/2005 tanggal 01 Juli 2005, yang salinannya didapatkan pada tanggal 12 Juli 2005.

Pada mulanya kantor pusat BPRS BAS berlokasi di Jl. Pramuka 219 Purwokerto mulai dibuka saat 23 Juli 2005 dan mulai beroperasi dibulan Agustus 2005. Namun, pada 7 Juli 2014, kantor pusat BPRS BAS

memutuskan untuk berpindah lokasi di Jl. Pramuka 124 Purwokerto. BPRS BAS memiliki beberapa cabang yaitu:

1. Kantor Kas di Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes
2. Kantor Cabang di Kebumen.

Jajaran struktur organisasi dari BPRS Bina Amanah Satria terdiri dari :

1. Komisaris Utama : Yuris Sarifudin
2. Komisaris satu : Dr. H. Widodo Hardjosoewito dan
3. Dewan Pengawas Syariah : Ketua : Drs. Atabik Yusuf Zuhdi
 Anggota : 1. Drs. Chariri Shofa, M. Ag,
 2. Prof. Dr. M. Daelamy SP.
4. Pemegang Saham : 1. Achmad, H. Aendah Susanto
 2. Dr. Haidar Alatas, SpPd
 3. H. Widodo Hardjosoewito,
 4. Drs. Bahrodin. M.M,
 5. Yuris Syarifudin, ST,
 6. PT Uempe Insan Mulia.

BPRS BAS dikelola oleh pengurus dan manajemen yang memiliki profesional, integritas, jujur dan mampu bekerja secara ihsan, sehingga dapat tumbuh dan berkembang menjadi LKMS yang unggul dan bermanfaat bagi banyak kalangan masyarakat.

B. Visi, Misi dan Motto Bprs Bina Amanah Satria

1. Visi :

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah terpercaya yang sangat dibutuhkan masyarakat sebagai mitra berinvestasi dan berusaha secara Syariah.

2. Misi :

- a. Menyelenggarakan operasional perbankan berdasar prinsip syariah yang sesuai dengan standar perbankan yang sehat.

- b. Menjalankan transaksi perbankan yang sehat, cepat, aman dan berkeadilan, dalam penghimpunan dana dan dalam penyaluran memfokuskan dana kepada pengusaha mikro dan kecil.
- c. Mengembangkan fungsi perusahaan dalam kewajiban social melalui pendayagunaan pemanfaatan dan pengalokasian dana-dana zakat, infaq, shadaqah serta dana-dana sosial lainnya.
- d. Mengembangkan dakwah maaliah dengan mensosialisasi keunggulan layanan perbankan syariah, bersinergi dengan lembaga ekonomi syariah lain.

3. Motto manajemen :

Adil, Halal, Sehat, Aman, dan Nyaman.

C. Produk Bprs Bina Amanah Satria

1. Tabungan

a. Tabungan Umum / Tabungan iB BAS (Tabungan Satria).

Tabungan umum menggunakan akad titipan (wadi'ah yadhdhomanah) yang ditujukan untuk masyarakat umum, dengan setoran pertama Rp.25.000,00 dan setoran berikutnya Rp.5.000,00

b. Tabungan Khusus

1) iB Pendidikan

Tabungan iB pendidikan merupakan simpanan yang ditujukan untuk pelajar, santri, mahasiswa dan wali murid sebagai persiapan biaya pendidikan. Setoran pertama Rp.25.000,00 dengan jangka waktu minimal 6 bulan.

2) Tabungan iB. Haji dan Umrah

Tabungan ini dikhususkan melayani umat muslim yang ingin menunaikan haji / umrah. Setoran pertama sebesar Rp.500.000,00 dan setoran berikutnya minimal Rp.100.000,00

3) Tabungan iB Qurban

Tabungan iB Qurban merupakan tabungan untuk umat muslim yang ingin berqurban dengan cara menabung. Setoran

pertama Rp.50.000,00 dan setoran berikutnya minimum Rp.5.000,00.

4) Tabungan THR iB

Tabungan THR iB merupakan tabungan khusus untuk persiapan Tunjangan Hari Raya. Setoran pertama Rp.25.000,00 dan setoran berikutnya Rp 5.000,00.

5) Tabungan iB Basirah

Basirah (Bina Amanah Satria Investasi terencana Syariah) produk tabungan investasi masa depan dan dapat diambil setelah 3 (tiga) tahun. Setoran pertama sebesar Rp.100.000,00.

6) TabunganKu ib

Tabunganku iB merupakan tabungan yang di khususkan bagi pelajar. Setoran pertama sebesar Rp20.000,00 kemudian setoran berikutnya minimal Rp 5.000,00.

2. Deposito Produk

Deposito Satria iB merupakan simpanan berjangka pihak ke-3 untuk perorangan atau lembaga (shahibul maal) pada bank (mudharib) dan bisa ditarik kembali setelah jangka waktu tertentu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Akad penerimaan deposito adalah mudharabah mutlaqah.

3. Produk Penyaluran Dana.

a. Jual-Beli (Al Murabahah)

Akad jual beli barang antara penjual (BPRS BAS) dengan nasabah dengan ketentuan harga jual sebesar biaya perolehan ditambah keuntungan yang disepakati dan penjual (BPRS BAS) harus memberitahu biaya perolehan barang kepada pembeli.

b. Sewa (Ijarah)

Ijarah merupakan perjanjian sewa menyewa antara bank dan nasabah atas manfaat barang / jasa tanpa pemindahan hak milik.

c. Sewa-Beli (Ijarah Muntahiyya Bit-Tamlik)

Ijarah Muntahiyya Bit-Tamlik (IMBT) merupakan akad sewa menyewa yang pada akhir masa sewa, penyewa diberi hak pilih untuk memiliki barang yang disewa (Yaya Rizal :2013).

d. Mudharabah

Kerjasama antara Bank (Shahibul maal) yang menyediakan dana dan nasabah sebagai pengelola usaha (mudharib).

e. Musyarakah

Musyarakah merupakan akad Kerjasama antara dua pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan dan kerugian berdasarkan porsi kontribusi dana masing-masing (Yaya Rizal :2013).

f. Pinjaman (Al-Qardh).

Qardh merupakan akad transaksi pinjaman sejumlah dana tanpa adanya bunga atas dana yang dipinjam oleh nasabah (Yaya Rizal :2013).

D. Hasil Penyebaran Kuesioner

1. Deskripsi Responden

Pada penelitian ini Responden yaitu nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu sejumlah 97 nasabah sesuai dengan hasil perhitungan metode pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*, dengan jenis *Simple Random Sampling*. Terdapat empat karakteristik responden yang dimasukkan pada penelitian, yaitu jenis kelamin, usia, masa menjadi nasabah bank, pekerjaan dan Penghasilan. Berdasarkan data responden yang terkumpul, peneliti mengelompokan sesuai dengan kelompok – kelompok tertentu, berikut ini merupakan table responden nasabah untuk memperjelas deskripsi responden yang dimaksud

:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	30	30.9	30.9	30.9
Perempuan	67	69.1	69.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber Data: Diolah dengan SPSS Versi 22, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat dijabarkan bahwa responden berjenis kelamin Laki-laki sejumlah 30 orang atau 30,9% dan perempuan sebanyak 67 orang atau 69,1%. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa nasabah tabungan di BPRS BAS Bumiayu nasabah perempuan lebih banyak dibandingkan nasabah laki-laki.

b. Usia

Tabel 4.2

Persentase Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-30 tahun	23	23.7	23.7	23.7
31-40 tahun	36	37.1	37.1	60.8
41-50 tahun	27	27.8	27.8	88.7
>50 tahun	11	11.3	11.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber Data: Diolah dengan SPSS Versi 22, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden usia 31-40 tahun sebanyak 36 orang atau 37,1%, responden usia 31-40 tahun sejumlah 36 orang atau 37,1%, responden berusia 17-30 tahun sejumlah 23 orang atau 23,7 % dan yang terakhir yaitu >50 tahun berjumlah 11 orang / 11,3 % . dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berusia 31-40 tahun memiliki jumlah yang paling banyak dibandingkan yang lainnya.

c. Masa menjadi nasabah

Tabel 4.3
Persentase Responden Berdasarkan Masa_jadi_nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	40	41.2	41.2	41.2
1-2 tahun	7	7.2	7.2	48.5
2-4 tahun	12	12.4	12.4	60.8
> 4 tahun	38	39.2	39.2	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber Data: Diolah dengan SPSS Versi 22, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa masa menjadi nasabah responden, nasabah < 1 tahun sejumlah 40 orang / 41,2 % kemudian > 4 tahun sejumlah 38 orang / 39,2%, responden 2-4 tahun sejumlah 12 orang atau 12,4% dan yang terakhir masa 1-2 tahun sejumlah 7 orang atau 7,2 % .

d. Jenis Pekerjaan

Tabel 4.4
Responden berdasarkan jenis Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pegawai Swata	5	5.2	5.2	5.2
Wirausaha	45	46.4	46.4	51.5
Dosen/Guru	4	4.1	4.1	55.7
POLRI/TNI	1	1.0	1.0	56.7
Lainnya	42	43.3	43.3	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber Data: Diolah dengan SPSS Versi 22, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan nasabah BPRS BAS mayoritas merupakan seorang wirausaha yang berjumlah 45 orang 46,4%. 42 orang / 42,3% seorang ibu rumah tangga, 5 orang atau 5,2% sebagai pegawai negeri / swasta ,

Dosen / Guru sejumlah 4 orang / 4,1% dan yang terakhir yaitu POLRI / TNI 1 orang atau 1%.

e. Penghasilan

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-3 juta	69	71.1	71.1	71.1
4-6 juta	21	21.6	21.6	92.8
7-10 juta	4	4.1	4.1	96.9
> 10 juta	3	3.1	3.1	100.0
Total	97	100.0	100.0	

Sumber Data: Diolah dengan SPSS Versi 22, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa Pendapatan nasabah paling banyak rentang 1-3 juta sebanyak 69 orang atau 71,1 %, kemudian penghasilan 4-6 juta sebanyak 21 orang atau 21,6 %, 7-10 juta sebanyak 4 orang atau 4,1% dan yang terakhir >10 juta sebanyak 3 orang atau 3.1 %.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*) (Siregar, 2013, p. 46).

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$, maka kriteria pengujiannya:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya pernyataan valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, artinya pernyataan tidak valid.

Berikut merupakan hasil dari analisis statistik pengujian validitas instrumen dari masing-masing item pernyataan dari variabel Penanganan Keluhan, Kepercayaan dan loyalitas nasabah yang diteliti:

1). Variabel Penanganan Keluhan

Tabel 4.6
Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan

Item pertanyaan variabel penanganan keluhan	r hitung	r tabel (N=97, a 5%)	Keterangan
X1.1	0,798	0,205	Valid
X1.2	0,844	0,205	Valid
X1.3	0,755	0,205	Valid
X1.4	0,743	0,205	Valid

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada setiap pertanyaan variabel Penanganan Keluhan yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid, hal tersebut dikarenakan memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,205 (nilai rtabel untuk N= 97). Menurut Sugiyono (2006) data yang valid merupakan data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya pada objek penelitian (Sugiyono, 2006, p. 267)

Dapat disimpulkan bahwa, terdapat konsistensi internal pada setiap pernyataan-pernyataan dalam kuisioner penelitian ini. Sehingga dapat diartikan bahwa ke-4 item pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama yaitu Keluhan Pelanggan. Jadi hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki *validitas konstruk*.

2) Variabel Kepercayaan

Tabel 4.7
Uji Validitas Variabel Kepercayaan

Item pertanyaan variabel Kepercayaan	r hitung	r tabel (N=97, a 5%)	Keterangan
--------------------------------------	----------	----------------------	------------

X2.1	0,681	0,205	Valid
X2.2	0,750	0,205	Valid
X2.3	0,787	0,205	Valid
X2.4	0,783	0,205	Valid

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Berdasarkan table 4.8 di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan-pertanyaan yang ada pada variabel Kepercayaan dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi (thitung) yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,205 (nilai rtabel untuk N= 97).

Dapat disimpulkan bahwa, terdapat konsistensi internal pada setiap pernyataan-pernyataan dalam kuisioner penelitian ini. Sehingga dapat diartikan bahwa ke-4 item pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama yaitu Kepercayaan. Jadi hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki *validitas konstruk*.

3) Loyalitas

Tabel 4.8
Uji Validitas Variabel Loyalitas

Item pertanyaan variabel Loyalitas	r hitung	r tabel (N=97, a 5%)	Keterangan
Y1	0,724	0,205	Valid
Y2	0,733	0,205	Valid
Y3	0,738	0,205	Valid
Y4	0,741	0,205	Valid
Y5	0,785	0,205	Valid

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Berdasarkan table 4.8 di atas dapat dilihat bahwa semua pertanyaan-pertanyaan yang ada pada variabel Loyalitas yang digunakan pada penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi > dari rtabel yaitu 0.1680 (nilai rtabel untuk N= 97).

Dapat disimpulkan bahwa, terdapat konsistensi internal pada setiap pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini. Sehingga dapat diartikan bahwa ke-5 item pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama yaitu Loyalitas. Jadi hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki *validitas konstruk*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran akan tetap konsisten, jika mengukur 2x atau lebih pada gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama (Siregar, 2013, p. 55).

koefisien Alpha Cronbach digunakan untuk pengambilan keputusan dengan cara membandingkan nilai *koefisien Alpha Cronbach* apabila nilai koefisien Alpha Cronbach $< 0,6$ maka dinyatakan tidak *reliabel* (Siregar, 2013, p. 57). Kriteria pengujian reliabilitas yaitu :

- a) Nilai r hitung $> r$ tabel, dinyatakan reliabel.
- b) Nilai r hitung $< r$ tabel, dinyatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas untuk pada masing-masing variabel sebagai berikut

Tabel 4.9
Uji Validitas Reabilitas

Variabel	Kriteria	Nilai hitung Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,600	0,789	Reliabel
X2	0,600	0,729	Reliabel
Y	0,600	0,790	Reliabel

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Pada table 4.9 dapat dilihat bahwa Variabel Penanganan keluhan (X_1), kepercayaan (X_2) dan Loyalitas nasabah (Y) memiliki nilai hitung *Cronbach's Alpha* $> 0,600$, atau dapat diartikan bahwa semua variabel yang digunakan *reliabel*. Artinya, jika instrumen penelitian digunakan

lagi untuk mengukur variabel yang sama, akan menghasilkan output data yang sama (Isna & Warto, 2013, p. 369).

3. Hasil Uji Analisis Data

a. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

Uji korelasi *rank spearman* digunakan pada penelitian untuk menemukan korelasi antara 2 variabel (hubungan bivariate) dimana kedua variabel yang dikorelasikan menggunakan skala ordinal sehingga memungkinkan untuk dapat diberikan jenjang (peringkat) (Isna & Warto, 2013).

Teknik ini merupakan kelompok statistika *nonparametrik*. Korelasi *rank spearman* juga dapat digunakan untuk mengukur asosiasi antara 2 variabel yang berskala ordinal, dimana sumber data dua variabel yang dikorelasi berasal dari sumber yang tidak sama dan data tidak harus membentuk distribusi normal (Isna & Warto, 2013, p. 262).

Hipotesis penelitian diuji melalui korelasi rank spearman dilakukan dengan membandingkan nilai sig. (2-tailed) dengan α (0,05). Apabila nilai sig. (2-tailed) $\geq \alpha$ (0,05) H_0 diterima. Sedangkan nilai sig. (2-tailed) $< \alpha$ (0,05) H_0 ditolak (Isna & Warto, 2013, p. 268).

Hasil output uji analisis rank spearman tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Korelasi Rank Spearman

			Penanganan keluhan	Kepercayaan	Loyalitas
Spearman's rho	Penanganan keluhan	Correlation Coefficient	1.000	.618**	.654**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000
		N	97	97	97
	Kepercayaan	Correlation Coefficient	.618**	1.000	.693**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000

	N	97	97	97
Loyalitas	Correlation Coefficient	.654**	.693**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.
	N	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Berdasarkan hasil output *korelasi rank spearman* di atas, dapat dilihat bahwa kedua variabel tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1) Hasil uji korelasi rank spearman hubungan Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas

Dalam tabel 4.10 ada 3 macam nilai, yaitu 0,654; 0,000 ; dan 97. Nilai 0,654 koefisien korelasi *rho spearman* antara penanganan Keluhan (X₁) dengan loyalitas (Y). Nilai koefisien tersebut memiliki arti adanya korelasi yang kuat dengan arah positif antara Penanganan Keluhan (X₁) dengan loyalitas(Y). Arah positif sendiri memiliki makna semakin baik Penanganan keluhan yang diterapkan akan semakin tinggi tingkat loyalitas anggota (Y) dan sebaliknya. Nilai 97 yaitu jumlah sampel (N) Untuk menguji hipotesis hubungan antara Penanganan Keluhan (X₁) dengan loyalitas anggota (Y) diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* < 0,05 Ho ditolak dan H₁ diterima. Dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Penanganan Keluhan (X₁) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.

2) Hasil uji korelasi rank spearman hubungan Kepercayaan (X2) dengan loyalitas

Dalam tabel 4.10 ada 3 macam nilai, yaitu 0,693; 0,000 ; dan 97. Nilai Nilai 0,693 menunjukkan koefisien korelasi *rho spearman* antara Kepercayaan (X₁) dengan loyalitas (Y). Nilai tersebut memiliki makna adanya korelasi yang kuat dengan arah yang positif antara Kepercayaan (X₂) dengan loyalitas (Y). Arti dari arah positif itu sendiri yaitu semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah maka akan semakin

tinggi tingkat loyalitas anggota (Y). 97 menunjukkan jumlah sampel (N). Untuk menguji hipotesis hubungan antara Kepercayaan (X_2) dengan loyalitas nasabah (Y) diperoleh nilai *sig. (2-tailed)* < 0,05 H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Kepercayaan (X_1) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.

b. Koefisien Konkordansi Kendall W

Uji Koefisien Konkordansi Kendall W digunakan untuk menemukan korelasi antara 2 variabel independent atau lebih, pada penelitian ini yaitu Penanganan Keluhan dan Kepercayaan dengan variabel dependen yang pada penelitian ini yaitu loyalitas nasabah, dimana variable-variabel yang tersebut berskala ordinal (Isna & Warto, 2013, p. 284)

Ujintuk signifikansi digunakan untuk menguji apakah H_0 diterima atau ditolak, dilakukan dengan cara membandingkan antara *chi-square* hitung dengan *chi-square* tabel. Apabila *chi-square* hitung \geq *chi-square* tabel pada $df = N-1$; α 0,05, maka H_0 ditolak begitu pula sebaliknya. Cara lainnya yaitu membandingkan nilai pada kolom *asympt. sig.* dengan α (0,05), jika probabilitasnya \geq α (0,05), maka H_0 diterima dan begitupula sebaliknya (Isna & Warto, 2013, pp. 289-290).

Berikut hasil Output uji koefisien Konkordansi Kendall W:

Tabel 4.11
Ranks

	Mean Rank
Penanganan keluhan	1.44
Kepercayaan	1.62
Loyalitas	2.94

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Pada bagian ranks, digambarkan mean rank variabel Penanganan Keluhan (X_1) adalah **1,44**, Kepercayaan (X_2) adalah **1,62** dan Loyalitas (Y) adalah **2,94**.

Tabel 4.12
Test Statistics

N	97
Kendall's W ^a	.749
Chi-Square	145.274
Df	2
Asymp. Sig.	.000

a. Kendall's Coefficient of Concordance

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Hasil dalam table test statistis N atau jumlah responden yang dianalisis yaitu 97 responden, dengan nilai koefisien Konkordansi Kendall W sebesar 0,749. Nilai tersebut menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antara Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas nasabah (Y) dengan arah positif. Yang memiliki makna semakin baik penangan keluhan yang diterapkan akan menumbukan rasa kepercayaan terhadap nasabah tabungan di BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin tinggi loyalitas nasabah dan sebaliknya.

Pada output *chi-square* hitung sebesar 145.274 dan nilai *i df atau degree of freedom* sebesar 2. Selanjutnya, pada kolom *Asymp. Sig.* Probabilitasnya $\leq \alpha$ (0,05) yaitu 0,000, dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara Penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BPRS BAS Bumiayu.

c. Hasil Uji Regresi Ordinal

Analisis regresi ordinal merupakan analisis regresi yang digunakan bila data yang dianalisis menggunakan variabel dengan skala pengukuran ordinal. Tujuan dari alat analisis ini yaitu mendapatkan model terbaik dan sederhana yang menggambarkan pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Pada analisis regresi ordinal, variabel

independen dapat berupa faktor (variabel kategori) atau kovariat (variabel kontinyu) (Isna & Warto, 2013, p. 302)

a) Regresi Ordinal Persial

1) Hasil uji variabel penanganan keluhan dengan loyalitas nasabah

Tabel 4.13

		Case Processing Summary	
		N	Marginal Percentage
Loyalitas	Rendah	27	27.8%
	Sedang	28	28.9%
	Tinggi	42	43.3%
Penanganan Keluhan	Rendah	11	11.3%
	Sedang	40	41.2%
	Tinggi	46	47.4%
Valid		97	100.0%
Missing		0	
Total		97	

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Pada table Case processing summary menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 97 responden dan semuanya terolah karena tidak ada yang masuk dalam kategori *missing*. Berdasarkan data tersebut kategori rendah sebanyak 27 responden atau sebesar 27,8% sedangkan kategori Loyalitas sedang sebanyak 28 responden atau sebesar 28,9% dan kategori loyalitas tinggi sebesar 42 atau 43,3 %.

Pada Variabel Penanganan Keluhan (X1) kategori rendah sebesar 11 responden atau sebesar 11,3% sedangkan kategori sedang 40 responden atau sebesar 41,2% sedangkan kategori tinggi sebesar 46 responden atau 47,4%.

Tabel 4.14
Model Fitting Information

Model Fitting Information				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	Df	Sig.
Intercept Only	63.616			
Final	23.073	40.544	2	.000

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Pada tabel model *fitting information* menunjukkan bahwa nilai -2log likelihood awal tanpa memasukkan variabel independen (intercept only) nilainya sebesar 63.616. Sedangkan nilai -2log likelihood dengan memasukkan variabel independen ke model (final) terjadi penurunan nilai menjadi 23.073. Perubahan tersebut merupakan nilai chi-square yaitu 40.544 dan kolom sig. Nilai sig. $< \alpha 0,05$ berarti model signifikan. Nilai kolom sig. pada model fitting information sebesar 0,000 artinya model fit atau signifikan.

Tabel 4.15

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	5.117	2	.077
Deviance	4.749	2	.093

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Tabel goodness-of-Fit menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai pearson sebesar 5.117 dengan signifikansi 0,077 ($>0,05$) dan deviance sebesar 4.749 dengan signifikansi 0,093 ($>0,05$). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan.

Tabel 4.16
Pseudo R-Square

Cox and Snell	.342
Nagelkerke	.386

McFadden	.194
----------	------

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Selanjutnya pada bagian output Pseudo R-Square menjelaskan mengenai variasi tingkat loyalitas nasabah yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independennya yaitu Variabel Penanganan Keluhan. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga atau Mc Fadden yang menunjukkan bahwa variasi tingkat loyalitas yang dapat dijelaskan oleh variabel Penangan keluhan adalah sebesar 0.194 atau 19,4

Tabel 4.17

Parameter Estimates

		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
							Lower Bound	Upper Bound
Thres	[ry = 1]	-2.712	.433	39.270	1	.000	-3.560	-1.864
hold	[ry = 2]	-.972	.328	8.766	1	.003	-1.616	-.329
Locat	[RX1=1]	-4.149	.872	22.625	1	.000	-5.859	-2.439
ion	[RX1=2]	-2.180	.469	21.564	1	.000	-3.100	-1.260
	[RX1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Pada bagian tabel parameter estimates menjelaskan interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan cara membandingkan kategori rendah dan sedang dengan baselinenya yaitu kategori tinggi. Berdasarkan pada hasil perhitungan parameter estimates di atas, dapat dilihat bahwa Penanganan Keluhan (X1) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Penanganan keluhan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -4.149 Sedangkan Penanganan Keluhan dengan kategori sedang dibandingkan dengan Penangan keluhan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai

estimates sebesar -2.180. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai estimates -4.149 dan -2.180 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya.

2) Hasil variable Kepercayaan dengan loyalitas nasabah

Tabel 4.18

Case Processing Summary

		N	Marginal Percentage
Loyalitas	Rendah	27	27.8%
	Sedang	28	28.9%
	Tinggi	42	43.3%
Kepercayaan	Rendah	28	28.9%
	Sedang	34	35.1%
	Tinggi	35	36.1%
Valid		97	100.0%
Missing		0	
Total		97	

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Bagian yang pertama adalah case processing summary. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 97 responden dan semuanya dapat terolah karena tidak ada yang masuk kategori missing. Berdasarkan data dari 97 responden, diketahui bahwa loyalitas anggota (Y) dengan kategori rendah sebanyak 27 responden atau sebesar 27,8% sedangkan kategori Loyalitas sedang sebanyak 28 responden atau sebesar 28,9% dan kategori loyalitas tinggi sebesar 42 atau 43,3 %.

Pada Variabel Kepercayaan (X2) untuk kategori rendah sebesar 28 responden atau sebesar 28,9% sedangkan kategori sedang 34 responden atau sebesar 35,1% sedangkan kategori tinggi sebesar 35 responden atau 36,1%.

Tabel 4.19

Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	Df	Sig.
Intercept Only	75.620			

Final	19.614	56.006	2	.000
-------	--------	--------	---	------

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Tabel di atas merupakan tabel model fitting information yang menunjukkan bahwa nilai $-2\log$ likelihood awal tanpa memasukkan variabel independen (intercept only) nilai sebesar 75.620. Sedangkan nilai $-2\log$ likelihood dengan memasukkan variabel independen ke model (final) terjadi penurunan nilai menjadi 19.614. Perubahan ini merupakan nilai chi-square yaitu 56.006 dan kolom sig. apabila nilai sig. $< \alpha$ 0,05 berarti model signifikan. Nilai kolom sig. pada model fitting information sebesar 0,000 sehingga model fit atau signifikan.

Tabel 4.20

Goodness-of-Fit			
	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	1.281	2	.527
Deviance	1.415	2	.493

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Tabel goodness-of-Fit menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai Pearson sebesar 1.281 dengan signifikansi 0,527 ($>0,05$) dan deviance sebesar 1.415 dengan signifikansi 0,493 ($>0,05$). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan.

Tabel 4.21

Pseudo R-Square	
Cox and Snell	.439
Nagelkerke	.496
McFadden	.268

Link function: Logit.

Sumber data: Hasil olahan SPSS versi 22, 2022

Selanjutnya pada bagian output Pseudo R-Square menjelaskan mengenai variasi tingkat loyalitas nasabah yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independennya yaitu Variabel Kepercayaan. Untuk mengetahui hal tersebut, pada baris ke tiga atau Mc Fadden yang

menunjukkan bahwa variasi tingkat loyalitas yang dapat dijelaskan oleh variabel Kepercayaan adalah sebesar 0.268 atau 26,8%

Tabel 4.22
Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Thresho [ry = 1]	-3.765	.587	41.179	1	.000	-4.915	-2.615
ld [ry = 2]	-1.785	.481	13.759	1	.000	-2.728	-.842
Locatio [RX2=1]	-4.271	.683	39.057	1	.000	-5.610	-2.931
n [RX2=2]	-2.621	.595	19.384	1	.000	-3.788	-1.454
	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Sumber data: hasil olahan spss versi 22, 2022

Pada bagian tabel parameter estimates menjelaskan interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan cara membandingkan kategori rendah dan sedang dengan baselinenya yaitu kategori tinggi. Berdasarkan pada hasil perhitungan parameter estimates di atas, dapat dilihat bahwa Kepercayaan (X2) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Kepercayaan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -4.271 Sedangkan Kepercayaan dengan kategori sedang dibandingkan dengan kepercayaan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai estimates sebesar -2.621. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai estimates -4.271 dan -2.621 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya.

b) Regresi ordinal Simultan

Hasil pengujian regresi ordinal variabel Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2) dengan loyalitas nasabah (Y)

Tabel 4.23
Case Processing Summary

	N	Marginal Percentage
Loyalitas Rendah	27	27.8%

	Sedang	28	28.9%
	Tinggi	42	43.3%
Penanganan	Rendah	11	11.3%
Keluhan	Sedang	40	41.2%
	Tinggi	46	47.4%
	Rendah	28	28.9%
Kepercayaan	Sedang	34	35.1%
	Tinggi	35	36.1%
	Valid	97	100.0%
Missing		0	
Total		97	

Sumber data: hasil olahan spss versi 22, 2022

Bagian yang pertama adalah case processing summary. Bagian ini menjelaskan bahwa banyaknya data yang dianalisis adalah 97 responden dan semuanya dapat terolah karena tidak ada yang masuk kategori missing. Berdasarkan data dari 97 responden, diketahui bahwa loyalitas anggota (Y) dengan kategori rendah sebanyak 27 responden atau sebesar 27,8% sedangkan kategori Loyalitas sedang sebanyak 28 responden atau sebesar 28,9% dan kategori loyalitas tinggi sebesar 42 atau 43,3 %.

Pada Variabel Penanganan Keluhan (X1) untuk kategori rendah sebesar 11 responden atau sebesar 11,3% sedangkan kategori sedang 40 responden atau sebesar 41,2% sedangkan kategori tinggi sebesar 46 responden atau 47,4%.

Pada Variabel Kepercayaan (X2) untuk kategori rendah sebesar 28 responden atau sebesar 28,9% sedangkan kategori sedang 34 responden atau sebesar 35,1% sedangkan kategori tinggi sebesar 35 responden atau 36,1%.

Tabel 4.24
Model Fitting Information

Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	Df	Sig.
Intercept Only	104.235			
Final	36.881	67.354	4	.000

Link function: Logit.

Sumber data: hasil olahan spss versi 22, 2022

Tabel di atas merupakan tabel model fitting information yang menunjukkan bahwa nilai $-2\log$ likelihood awal tanpa memasukkan variabel independen (intercept only) nilai sebesar 104.235. Sedangkan nilai $-2\log$ likelihood dengan memasukkan variabel independen ke model (final) terjadi penurunan nilai menjadi 36.881. Perubahan ini merupakan nilai chi-square yaitu 67.354 dan kolom sig. apabila nilai sig. $< \alpha$ 0,05 berarti model signifikan. Nilai kolom sig. pada model fitting information sebesar 0,000 sehingga model fit atau signifikan

Tabel 4.25
Goodness-of-Fit

	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	9.521	12	.658
Deviance	10.598	12	.564

Link function: Logit.

Sumber data: hasil olahan spss versi 22, 2022

Tabel goodness-of-Fit menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai pearson sebesar 9.521 dengan signifikansi 0,658 ($>0,05$) dan deviance sebesar 10.598 dengan signifikansi 0,564 ($>0,05$). Hal ini berarti model sesuai dengan data empiris atau model layak digunakan

Tabel 4.25

Pseudo R-Square

Cox and Snell	.501
Nagelkerke	.566
McFadden	.322

Link function: Logit.

Berdasarkan output Pseudo R-Square dapat diketahui bahwa variasi Loyalitas yang dapat dijelaskan oleh variasi Penanganan keluhan dan Kepercayaan sebesar 0,322 atau 32,2%

Tabel 4.26
Parameter Estimates

	Estimate	Std. Error	Wald	Df	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Threshold [ry = 1]	-4.294	.661	42.143	1	.000	-5.590	-2.997

Location	[ry = 2]	-2.109	.525	16.145	1	.000	-3.138	-1.080
	[RX1=1]	-2.841	.918	9.570	1	.002	-4.641	-1.041
	[RX1=2]	-.941	.547	2.953	1	.086	-2.014	.132
	[RX1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
	[RX2=1]	-3.592	.762	22.199	1	.000	-5.087	-2.098
	[RX2=2]	-2.311	.625	13.674	1	.000	-3.536	-1.086
	[RX2=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Link function: Logit.

a. This parameter is set to zero because it is redundant.

Pada bagian tabel parameter estimates menjelaskan interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan cara membandingkan kategori rendah dan sedang dengan baselinenya yaitu kategori tinggi. Berdasarkan pada hasil perhitungan parameter estimates di atas, dapat dilihat bahwa Penanganan Keluhan (X1) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Penanganan keluhan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,002} dengan nilai *estimates* sebesar -2.841 Sedangkan Penanganan Keluhan dengan kategori sedang dibandingkan dengan Penangan keluhan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,086} dengan nilai estimates sebesar -0.941. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai estimates -2841 dan -0.941 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya.

Hasil dari parameter estimates untuk Kepercayaan (X2) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Kepercayaan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -3.592 Sedangkan Kepercayaan dengan kategori sedang dibandingkan dengan kepercayaan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai estimates sebesar -2.311. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai estimates -3.592 dan -2.311 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS Bumiayu.

1. Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas Nasabah bank BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa “pelanggan yang puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan, akan kembali lagi kepada perusahaan yang sama. Hal inilah yang membentuk loyalitas pelanggan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan antara variabel bebas yaitu Penanganan Keluhan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah hasil pengujian korelasi rank spearman dengan menggunakan SPSS versi 22 memiliki nilai 0,654 menunjukkan koefisien korelasi rho spearman antara penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas (Y). Koefisien korelasi sebesar 0,654 menunjukkan adanya korelasi yang kuat dengan arah positif antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas(Y). Makna positif menunjukkan semakin baik Penanganan keluhan yang diterapkan, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas anggota (Y) dan sebaliknya. Untuk menguji hipotesis hubungan antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas anggota (Y) diperoleh nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.

Selanjutnya pada perhitungan regresi ordinal yaitu pada perhitungan tabel parameter estimates dilakukan dengan cara membandingkan kategori rendah dan sedang dengan baselinenya yaitu kategori tinggi. Berdasarkan pada hasil perhitungan parameter estimates di atas, dapat dilihat bahwa Penanganan Keluhan (X1) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Penanganan keluhan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -

4.149 Sedangkan Penanganan Keluhan dengan kategori sedang dibandingkan dengan Penangan keluhan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai estimates sebesar -2.180. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai estimates -4.149 dan -2.180 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mail Hilian Batin (2019) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penanganan Keluhan terhadap loyalitas nasab.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Penangan Keluhan dengan Loyalitas nasabah BPRS BAS Bumiayu.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah bank BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Nelson Oly Ndubisi (2007) mengatakan bahwa kepercayaan nasabah terhadap suatu bank berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabahnya, artinya apabila kepercayaan terhadap suatu bank meningkat maka loyalitas pada bank tersebut meningkat pula. Kepercayaan konsumen terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa. Morgan dan Hunt (1994) menambahkan pula, tingginya kepercayaan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain. Jadi kepercayaan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi rank spearman yaitu nilai 0,693 menunjukkan koefisien korelasi rho spearman antara Kepercayaan (X1) dengan loyalitas (Y). Koefisien korelasi sebesar 0,693 menunjukkan adanya korelasi yang kuat dengan arah positif antara Kepercayaan (X2) dengan loyalitas(Y). Makna positif menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah maka akan semakin tinggi

tingkat loyalitas anggota (Y). Untuk menguji hipotesis hubungan antara Kepercayaan (X2) dengan loyalitas nasabah (Y) diperoleh nilai sig. (2-tailed) < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Kepercayaan (X1) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.

Selanjutnya pada perhitungan regresi ordinal yaitu pada perhitungan tabel parameter estimates menjelaskan interpretasi pada bagian parameter dilakukan dengan cara membandingkan kategori rendah dan sedang dengan baselinenya yaitu kategori tinggi. Berdasarkan pada hasil perhitungan parameter estimates di atas, dapat dilihat bahwa Kepercayaan (X2) dengan kategori rendah dibandingkan dengan Kepercayaan yang tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -4.271 Sedangkan Kepercayaan dengan kategori sedang dibandingkan dengan kepercayaan kategori tinggi berpengaruh terhadap loyalitas anggota {sig. = 0,000} dengan nilai *estimates* sebesar -2.621. Makna yang bisa diambil berdasarkan baseline dengan nilai *estimates* -4.271 dan -2.621 adalah semakin rendah penanganan keluhan yang diterapkan oleh BPRS BAS Bumiayu maka akan semakin menurunkan loyalitas nasabah dan sebaliknya.

Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mega Dwi Pratiwi dan Mega Ayu Nurhayati (2022) hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasab.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Penangan Keluhan dengan Loyalitas nasabah BPRS BAS Bumiayu.

3. Pengaruh penanganan keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bina Amanah Satria Bumiayu

Griffin (2002) menyatakan bahwa *“loyalty is defined as non random purchase expressed over time by some decision making unit”*. Berdasarkan definisi diatas menunjukkan bahwa pembelian rutin merupakan suatu perilaku loyalitas yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan.

Senada dengan pendapat Oliver (1999) yang menyatakan bahwa “loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan produk yang disukai secara konsisten di masa mendatang, sehingga menimbulkan rangkaian pembelian produk mereka yang sama secara berulang, meskipun pengaruh situasional dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan perpindahan merek”.

Ndubisi dan Chan dalam Ndubisi (2007) menemukan hubungan yang signifikan antara penyelesaian masalah dan loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepercayaan dan kualitas hubungan dirasakan. Kemampuan penyedia produk atau jasa untuk menangani konflik dengan baik juga secara langsung akan mempengaruhi loyalitas konsumen

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan yang baik akan menimbulkan rasa percaya terhadap perusahaan sehingga nasabah akan berkomitmen dalam jangka panjang yang artinya terdapat tindakan pembelian produk secara ulang dan terus menerus oleh nasabah.

Hasil test statistic pada Konkordansi Kendall W dengan menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,749. Koefisien korelasi sebesar 0,749 menunjukkan adanya sebuah korelasi yang tinggi antara Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas nasabah (Y) dengan arah positif. Artinya semakin baik penangan keluhan yang diterapkan akan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah tabungan di BPRS BAS Bumiayu membuat loyalitas nasabah semakin tinggi dan begitupula sebaliknya. Dalam tabel output *chi-square* hitung sebesar 145.274 dan nilai i df atau degree of freedom sebesar 2. Kemudian di kolom *Asymp. Sig.* Probabilitasnya $\leq \alpha$ (0,05) yaitu 0,000, sehingga disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada hubungan yang signifikan antara Penanganan keluhan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BPRS BAS Bumiayu.

Selanjutnya hasil regresi ordinal pada *model fitting information* yang menunjukkan bahwa nilai $-2\log$ likelihood awal tanpa memasukkan

variabel independen (intercept only) memiliki nilai 104.235 akan tetapi ketika nilai memasukkan variabel independen ke model (final) terjadi penurunan nilai 36.881. Perubahan tersebut merupakan nilai chi-square yaitu 67.354 dan kolom sig. apabila nilai sig. $< \alpha$ 0,05 berarti model signifikan. Nilai kolom sig. pada model fitting information sebesar 0,000 yang berarti model fit atau signifikan.

4. Antara variabel Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2), variabel yang memiliki pengaruh besar yaitu variabel Kepercayaan (X2). Hal tersebut dikarenakan nilai koefisien korelasi Kepercayaan lebih besar daripada nilai koefisien korelasi dari variabel Penanganan Keluhan yaitu sebesar 0,693 yang mana dalam hal ini menunjukkan kategori yang kuat dan dapat diartikan bahwa tingkat Kepercayaan yang terdapat di BPRS BAS Bumiayu tergolong kuat.

5. Ranging masing-masing variable

Berdasarkan hasil uji regresi ordinal, pada *output case processing summary* menunjukkan jumlah data yang dianalisis sebanyak 97 responden dan tidak kategori *missing*. Loyalitas anggota (Y) dengan kategori rendah sebanyak 27 responden (27,8%) sedangkan kategori Loyalitas sedang 28 responden (28,9%) dan kategori loyalitas tinggi sebesar 42 atau 43,3 %.

Pada Variabel Penanganan Keluhan (X1) pada kategori rendah sebesar 11 responden (11,3%) sedangkan kategori sedang 40 responden (41,2%) sedangkan kategori tinggi sebesar 46 responden atau 47,4% dengan kategori rendah sebanyak 27 responden atau sebesar 27,8%

Pada Variabel Kepercayaan (X2) untuk kategori rendah sebesar 28 responden atau sebesar 28,9% sedangkan kategori sedang 34 responden atau sebesar 35,1% sedangkan kategori tinggi sebesar 35 responden atau 36,1%.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS Bumiayu secara simultan dan parsial. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Penanganan Keluhan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Nasabah(Y) dibuktikan dengan hasil pengujian rank spearman diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,654 menggunakan α sebesar 0,05 dengan sig. (2-tailed) sebesar 0,000. Dengan demikian Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Penanganan Keluhan (X1) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.
2. Variabel Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Nasabah(Y) dibuktikan dengan hasil pengujian rank spearman diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,693 menggunakan α sebesar 0,05 dengan sig. (2-tailed) sebesar 0,000. Dengan demikian Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara Kepercayaan (X2) dengan loyalitas nasabah (Y) BPRS BAS Bumiayu.
3. Variabel Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2) bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan pengujian hasil nilai Konkordansi Kendall W sebesar 0,749 yang menunjukkan adanya korelasi kuat antara Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin baik Penanganan Keluhan (X1) dan Kepercayaan (X2) yang diberikan oleh BPRS BAS Bumiayu, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah (Y) dan jika sebaliknya. Untuk hasil hipotesisnya, diperoleh nilai Asymp. Sig. Sebesar 0,000. Karena nilai Asymp. Sig. \leq (0,05) maka

keputusan uji H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara Penanganan Keluhan dan Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah oleh BPRS BAS Bumiayu,

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat dan menjadi acuan perbaikan. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

1. Bagi BPRS BAS

- a. BPRS BAS Bumiayu harus lebih meningkatkan pelayanan Penanganan keluhan nasabah, serta untuk kedepannya semoga sudah ada SOP penangan keluhan. Banyaknya nasabah di BPRS BAS tidak sebanding dengan jumlah kolektor sehingga membuat beberapa nasabah mengeluh karena tidak ditari hal tersebut semoga bisa menjadi perhatian baik pihak perusahaan. Membangun hubungan baik dan jangka panjang tentunya harus menjadi perhatian pihak BPRS BAS untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan anggotanya sebagai upaya untuk mempertahankan anggotanya khususnya untuk anggota tabungan.
- b. Meskipun BPRS BAS dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah dengan baik, akan tetapi pihak BPRS BAS harus mampu mempertahankan dan lebih meningkatkan kepercayaan yang diberikan dengan menyediakan fasilitas yang lebih modern sehingga akan mempermudah pelayanan nasabah tabungan kedepannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Sebagai upaya pengembangan diri dan menambah pengetahuan diharapkan selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih komprehensif dan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi saat penelitian

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bukti studi kasus dan acuan atau referensi mengenai pembahasan yang berkaitan dengan topik dalam proses perkuliahan
- c. Penelitian ini hanya mengambil 97 responden nasabah BPRS BAS Bumiayu penelitian selanjutnya sebaiknya dapat mengambil responden dengan jumlah yang lebih beragam lagi



DAFTAR PUSTAKA

- Agustien riven et al .2018.“Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Tanaoba Lais Manekat Kota Kupang” *Journal Of Management (Sme's)* Vol. 7, No.2
- Ayu Mega & Dwi Mega 2022. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Perumda BPR Majalengka Cabang Jatitujuh Kabupaten Majalengka” *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* Vol 2 No 3
- Budi Mulyo & Ukudi . 2007. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Pd. Bpr Bank Pasar Kendal)” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, Vol. 14, No.2
- Chandra Ferdyan & Yessy. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Nganjuk) ” *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 1
- Chan, K.W. and Ndubisi, N.O. 2003, “Building customer loyalty in the digital age through relationship marketing (RM) and the mediation effect of trust”, Proceedings of the 5th International Conference on Operations and Quantitative Management, Seoul, South Korea, Korea, pp. 293-302.
- Dharmayanti Diah. 2006 .”Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1
- Gumilang Gugum & Indri S .2020. “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* .Volume 10, Nomor 2,
- Hasan Iqbal. 2004 .” Analisis Data Penelitian dengan Statistik”. Jakarta : Bumi Askara
- Hermanto. 2019. Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya: CV. Jakad Publishing
- Hilian Mail . 2019. Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang *Journal of Islamic Banking and Finance* (2019, Vol. 3 No.1)

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/Pages/Daftar-AlamatKantorPusatBPRS.aspx#:~:text=%E2%80%8B%E2%80%8B Otoritas%20Jasa%20Keuangan,jasa%20dalam%20lalu%2Dlintas%20pembayaran.> Diakses pada 25 Januari 2022 pukul 14:43 WIB

<https://tafsirq.com/16-an-nahl/ayat-90.> Diakses pada 25 Januari 2022 pukul 15:21 WIB

<https://kbbi.web.id/dokumentasi.> Diakses pada 29 juli 2021 pukul 14:23 WIB

Indiyani susi & Selvy M. 2016. “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol.2 No.01*

Isna, Alizar & Warto. 2013. Analisis Data Kuantitatif: Panduan Praktis Untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal. Purwokerto: STAIN Press

J. Kondoy Beatric M dkk. 2016 .“Bauran Pemasaran Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Di Bpr Prisma Dana Manado”. *Jurnal EMBA. Vol.4 No.4.1026*

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi ke-13, Jilid 1. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama

Malian Marina . 2016 . “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang”. *Jurnal Bisnis Darmajaya. Vol.02. No.02*

Mangiring Hengki, Revida Erika, Kato Iskandar *et all* . 2021 . Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. Medan : Yayasan Kita Menulis

Marlius doni. 2017 . “Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukit Tinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan”. *Jurnal Pundi, Vol. 01, No. 03*

Mustofa .2016. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Bank Muamalat Tbk. Cabang Gorotalo)”.*Jurnal Ekonomi Islam. Volume. 12, No1*

Nurul Novia Ulfah,et al. 2020 . “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bpr Muara Uya”. *JAPB : Volume 3 Nomor 2*

Octaviani Pungky et al.” Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya” *Jurnal Manajemen Branchmarck Vol 4*

- Paewangi Halipah & Muryati. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Sultra". *Volume 4, Nomor 1*
- Rifa'I Khamdan. 2019. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Yogyakarta
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thabroni, Gamal. 2021. "Metode penelitian deskriptif: pengertian, langkah dan macam. diakses pada 29 juni 2021 pukul 11:13 WIB pada <https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif/>
- Thohir Syamsudin & Wirawan Fadly . 2021 . "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Pt. Bpr Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo". *Journal of Islamic Banking and Finance*. Vol. 1, No. 1, Januari – Juni
- Tumbel Altjie. 2016. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan" *Jurnal LPPM Bidang EkoSos BudKum* Volume 3 Nomor 1
- Widijanto Sapto R dan Basuki Rachmat. 2019. "Effect of Bank Commitment, Bank Communication and Handling Customer Complaint on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk of Mojopahit Mojokerto Sub-Branch Office" *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*. Vol6(3)
- Wijayanto Indra & Sri Setyo Iriani. 2013. "Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen" *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 1
- Wulandari Siti . 2017 "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Volume 6, Nomor 9
- Wuri Handayani. 2016 . "Faktor-Faktor Customer Relationship Management yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sukabumi"

Yaya rizal, et al (Eds.2). 2014. Akuntansi Perbankan Syariah (Teori dan Praktik kontemporer). Jakarta Selatan: Salemba Empat



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner Penelitian

Kuisoner

Assalamualaikum wr wb,

Perkenalkan saya Diah Ayu Tri Lestari mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Saifudin Zuhri Puwokerto sedang melakukan penelitian untuk penelitian skripsi tentang “Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS BUMIAYU . Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan pengisian form berikut. Terimakasih atas kesediaan Anda untuk membantu mengisi kuisoner ini.

Wassalamualaikum wr wb

PROFIL RESPONDEN

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Nama Anda:

2. Jenis kelamin:

Laki-laki

Perempuan

3. Usia Anda saat ini?

17-30 tahun

41-50 tahun

31-40 tahun

> 50 tahun

4. Sudah berapa lama menjadi nasabah Tabungan di Bank Bina Amanah Satria Bumiayu?

< 1 tahun

2 tahun - 4 tahun

1 tahun - 2 tahun

> 4 tahun

5. Pekerjaan Anda saat ini?

Mahasiswa

Pegawai swasta

Wirausaha

Dosen/Guru

POLRI/TNI

Lainnya

6. Penghasilan Anda saat ini?

1-3 juta

7- 10 Juta

4- 6 Juta

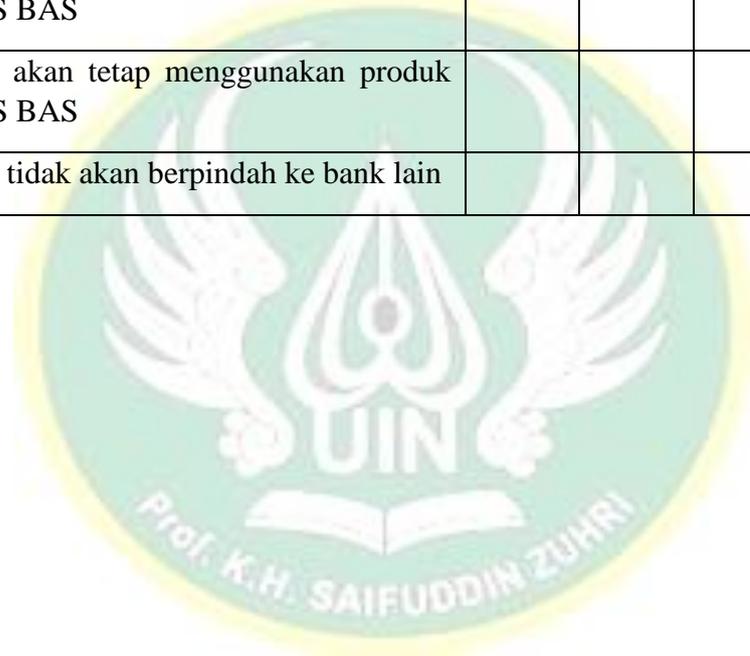
> 10 Juta

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada salah satu kolom jawaban yang ada, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Penanganan Keluhan						
1	Bank merespon dengan cepat ketika anda menyampaikan keluhan					
2	Bank berusaha menyelesaikan keluhan dalam waktu cepat					
3	Bank memberikan kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan melalui via media elektronik (telephone / whatsapp)					
4	Bank mampu mendiskusikan solusi secara terbuka ketika masalah muncul					
Kepercayaan						
1	Anda percaya bahwa BPRS BAS memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan bank lain					
2	Anda percaya bahwa bank menjaga keamanan data pribadi anda dengan baik					
3	Anda percaya bahwa bank menyampaikan informasi yang benar					

4	Bank memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi kepada anda					
	Loyalitas					
1	Pelayanan yang baik membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS					
2	Pelayanan yang cepat membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS					
3	Anda menarakan orang terdekat anda untuk ikut serta menjadi nasabah di BPRS BAS					
4	Anda akan tetap menggunakan produk BPRS BAS					
5	Anda tidak akan berpindah ke bank lain					



Lampiran 2 : Jawaban Kuisoner Dari Responden

Kuisoner

Assalamualaikum wr wb,

Perkenalkan saya Diah Ayu Tri Lestari mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Saifudin Zuhri Puwokerto sedang melakukan penelitian untuk penelitian skripsi tentang "Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS BUMIAYU . Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan pengisian form berikut. Terimakasih atas kesediaan Anda untuk membantu mengisi kuisoner ini.

Wassalamualaikum wr wb

PROFIL RESPONDEN

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Nama Anda: **ABDUL HADI**

2. Jenis kelamin:

Laki-laki Perempuan

3. Usia Anda saat ini?

17-30 tahun 41-50 tahun
 31-40 tahun > 50 tahun

4. Sudah berapa lama menjadi nasabah Tabungan di Bank Bina Amanah Satria Bumiayu?

< 1 tahun 2 tahun - 4 tahun
 1 tahun - 2 tahun > 4 tahun

5. Pekerjaan Anda saat ini?

Mahasiswa Pegawai swasta Wirausaha
 Dosen/Guru POLRI/TNI Lainnya

6. Penghasilan Anda saat ini?

1-3 juta 7- 10 Juta
 4- 6 Juta > 10 Juta

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada salah satu kolom jawaban yang ada, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Penanganan Keluhan						
1	Bank merespon dengan cepat ketika anda menyampaikan keluhan	✓				
2	Baik berusaha menyelesaikan keluhan dalam waktu cepat	✓				
3	Bank memberikan kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan melalui via media elektronik (telephone / whatsapp)	✓				
4	Bank mampu mendiskusikan solusi secara terbuka ketika masalah muncul	✓				
Kepercayaan						
1	Anda percaya bahwa BPRS BAS memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan bank lain	✓				
2	Anda percaya bahwa bank menjaga keamanan data pribadi anda dengan baik	✓				
3	Anda percaya bahwa bank menyampaikan informasi yang benar	✓				
4	Bank memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi kepada anda	✓				
Loyalitas						
1	Pelayanan yang baik membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS	✓				
2	Pelayanan yang cepat membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS	✓				
3	Anda menarakan orang terdekat anda untuk ikut serta menjadi nasabah di BPRS BAS	✓				

4	Anda akan tetap menggunakan produk BPRS BAS	✓				
5	Anda tidak akan berpindah ke bank lain	✓				

Kuisoner

Assalamualaikum wr wb,

Perkenalkan saya Diah Ayu Tri Lestari mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Saifudin Zuhri Puwokerto sedang melakukan penelitian untuk penelitian skripsi tentang "Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS BUMIAYU . Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan pengisian form berikut. Terimakasih atas kesediaan Anda untuk membantu mengisi kuesioner ini.

Wassalamualaikum wr wb

PROFIL RESPONDEN

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Nama Anda: *Sulistiana*

2. Jenis kelamin:

Laki-laki

Perempuan

3. Usia Anda saat ini?

17-30 tahun

41-50 tahun

31-40 tahun

> 50 tahun

4. Sudah berapa lama menjadi nasabah Tabungan di Bank Bina Amanah Satria Bumiayu?

< 1 tahun

2 tahun - 4 tahun

1 tahun - 2 tahun

> 4 tahun

5. Pekerjaan Anda saat ini?

Mahasiswa

Pegawai swasta

Wirausaha

Dosen/Guru

POLRI/TNI

Lainnya

6. Penghasilan Anda saat ini?

1-3 juta

7- 10 Juta

4- 6 Juta

> 10 Juta

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada salah satu kolom jawaban yang ada, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Penanganan Keluhan:						
1	Bank merespon dengan cepat ketika anda menyampaikan keluhan	✓				
2	Bank berusaha menyelesaikan keluhan dalam waktu cepat	✓				
3	Bank memberikan kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan melalui via media elektronik (telephone / whatsapp)	✓				
4	Bank mampu mendiskusikan solusi secara terbuka ketika masalah muncul	✓				
Kepercayaan						
1	Anda percaya bahwa BPRS BAS memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan bank lain	✓				
2	Anda percaya bahwa bank menjaga keamanan data pribadi anda dengan baik	✓				
3	Anda percaya bahwa bank menyampaikan informasi yang benar	✓				
4	Bank memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi kepada anda	✓				
Loyalitas						
1	Pelayanan yang baik membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS	✓				
2	Pelayanan yang cepat membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS	✓				
3	Anda menarakan orang terdekat anda untuk ikut serta menjadi nasabah di BPRS BAS	✓				

4	Anda akan tetap menggunakan produk BPRS BAS	✓				
5	Anda tidak akan berpindah ke bank lain			✓		

Kuisoner

Assalamualaikum wr wb,

Perkenalkan saya Diah Ayu Tri Lestari mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Saifudin Zuhri Puwokerto sedang melakukan penelitian untuk peneltian skripsi tentang "Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS BAS BUMIAYU . Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan pengisian form berikut. Terimakasih atas kesediaan Anda untuk membantu mengisi kuisoner ini.

Wassalamualaikum wr wb

PROFIL RESPONDEN

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Nama Anda: **KEHANUDIN**

2. Jenis kelamin:

Laki-laki

Perempuan

3. Usia Anda saat ini?

17-30 tahun

41-50 tahun

31-40 tahun

> 50 tahun

4. Sudah berapa lama menjadi nasabah Tabungan di Bank Bina Amanah Satria Bumiayu?

< 1 tahun

2 tahun - 4 tahun

1 tahun - 2 tahun

> 4 tahun

5. Pekerjaan Anda saat ini?

Mahasiswa

Pegawai swasta

Wirausaha

Dosen/Guru

POLRI/TNI

Lainnya

6. Penghasilan Anda saat ini?

1-3 juta

7- 10 Juta

4- 6 Juta

> 10 Juta

Petunjuk pengisian: Berilah tanda centang (V) pada salah satu kolom jawaban yang ada, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Kode	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Penanganan Keluhan						
1	Bank merespon dengan cepat ketika anda menyampaikan keluhan	✓				
2	Bank berusaha menyelesaikan keluhan dalam waktu cepat	✓				
3	Bank memberikan kemudahan nasabah untuk menyampaikan keluhan melalui via media elektronik (telephone / whatsapp)	✓				
4	Bank mampu mendiskusikan solusi secara terbuka ketika masalah muncul	✓				
Kepercayaan						
1	Anda percaya bahwa BPRS BAS memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan bank lain	✓				
2	Anda percaya bahwa bank menjaga keamanan data pribadi anda dengan baik	✓				
3	Anda percaya bahwa bank menyampaikan informasi yang benar	✓				
4	Bank memenuhi kewajiban yang harus dipenuhi kepada anda	✓				
Loyalitas						
1	Pelayanan yang baik membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS		✓			
2	Pelayanan yang cepat membuat anda ingin terus melakukan transaksi di BPRS BAS		✓			
3	Anda menarakan orang terdekat anda untuk ikut serta menjadi nasabah di BPRS BAS		✓			

4	Anda akan tetap menggunakan produk BPRS BAS				✓	
5	Anda tidak akan berpindah ke bank lain				✓	

Lampiran 3 : Skor Jawaban Responden

No Responden	Penanganan Keluhan (X1)	Kepercayaan (X2)	Loyalitas (Y)
1	18	20	25
2	20	18	24
3	17	16	19
4	15	18	22
5	20	17	24
6	16	16	20
7	18	20	23
8	19	16	22
9	19	20	23
10	20	20	22
11	17	18	23
12	16	15	20
13	19	18	25
14	19	19	17
15	16	16	22
16	12	15	19
17	14	16	19
18	16	19	24
19	17	18	25
20	17	19	25
21	20	18	23
22	19	20	25
23	18	17	22
24	18	18	22
25	16	18	18
26	17	17	18
27	18	18	18
28	20	20	25
29	14	16	19
30	14	17	18
31	19	17	20
32	18	20	23
33	17	18	22
34	18	17	21
35	20	17	25
36	20	20	23
37	14	16	18

38	20	20	25
39	20	20	25
40	20	20	25
41	15	15	19
42	20	20	25
43	20	20	25
44	16	16	20
45	20	20	23
46	20	19	24
47	16	15	21
48	17	15	23
49	18	17	19
50	18	17	19
51	17	17	19
52	16	20	22
53	15	18	21
54	16	16	21
55	20	20	25
56	16	15	20
57	20	20	25
58	20	20	23
59	15	16	19
60	20	20	25
61	20	20	24
62	14	16	19
63	20	20	25
64	16	16	20
65	20	20	25
66	16	17	21
67	16	16	18
68	15	16	17
69	19	16	18
70	14	16	19
71	14	20	23
72	16	15	18
73	15	15	19
74	18	20	25
75	17	20	20
76	19	20	24
77	15	19	25
78	19	20	22

79	16	17	19
80	16	15	17
81	19	20	25
82	16	16	19
83	16	15	21
84	14	16	18
85	15	17	21
86	16	18	22
87	17	18	20
88	19	19	23
89	16	18	24
90	19	18	25
91	16	17	20
92	15	18	21
93	19	19	24
94	14	18	18
95	19	17	23
96	19	18	23
97	14	18	20



Lampiran 4: Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Penanganan keluhan	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Kepercayaan	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Loyalitas
X1.1	Pearson Correlation	1	.660**	.384**	.456**	.798**	.298**	.365**	.417**	.479**	.514**	.480**	.404**	.418**	.488**	.307**	.551**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.660**	1	.488**	.508**	.844**	.266**	.413**	.346**	.404**	.471**	.520**	.447**	.244*	.391**	.271**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.008	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.016	.000	.007	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.3	Pearson Correlation	.384**	.488**	1	.442**	.755**	.326**	.314**	.380**	.228*	.422**	.507**	.244*	.320**	.479**	.251*	.467**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.002	.000	.025	.000	.000	.016	.001	.000	.013	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.4	Pearson Correlation	.456**	.508**	.442**	1	.743**	.406**	.353**	.380**	.476**	.539**	.423**	.506**	.373**	.344**	.378**	.538**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Penanganan keluhan	Pearson Correlation	.798**	.844**	.755**	.743**	1	.409**	.458**	.485**	.497**	.615**	.618**	.500**	.430**	.548**	.379**	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.1	Pearson Correlation	.298**	.266**	.326**	.406**	.409**	1	.250*	.351**	.320**	.681**	.335**	.329**	.366**	.370**	.203*	.423**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.001	.000	.000		.013	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000	.046	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.365**	.413**	.314**	.353**	.458**	.250*	1	.493**	.563**	.750**	.382**	.404**	.138	.436**	.358**	.444**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	.013		.000	.000	.000	.000	.000	.179	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.3	Pearson Correlation	.417**	.346**	.380**	.380**	.485**	.351**	.493**	1	.540**	.787**	.517**	.450**	.381**	.562**	.530**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.4	Pearson Correlation	.479**	.404**	.228*	.476**	.497**	.320**	.563**	.540**	1	.783**	.453**	.488**	.368**	.473**	.388**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.025	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Kepercayaan	Pearson Correlation	.514**	.471**	.422**	.539**	.615**	.681**	.750**	.787**	.783**	1	.559**	.553**	.423**	.611**	.486**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y1.1	Pearson Correlation	.480**	.520**	.507**	.423**	.618**	.335**	.382**	.517**	.453**	.559**	1	.605**	.430**	.424**	.362**	.724**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y1.2	Pearson Correlation	.404**	.447**	.244*	.506**	.500**	.329**	.404**	.450**	.488**	.553**	.605**	1	.441**	.356**	.405**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.016	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y1.3	Pearson Correlation	.418**	.244*	.320**	.373**	.430**	.366**	.138	.381**	.368**	.423**	.430**	.441**	1	.363**	.411**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.016	.001	.000	.000	.000	.179	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y1.4	Pearson Correlation	.488**	.391**	.479**	.344**	.548**	.370**	.436**	.562**	.473**	.611**	.424**	.356**	.363**	1	.659**	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Y1.5	Pearson Correlation	.307**	.271**	.251*	.378**	.379**	.203*	.358**	.530**	.388**	.486**	.362**	.405**	.411**	.659**	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.013	.000	.000	.046	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
Loyalitas	Pearson Correlation	.551**	.482**	.467**	.538**	.646**	.423**	.444**	.648**	.573**	.693**	.724**	.733**	.738**	.741**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

1. Variabel Penanganan Keluhan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.90	2.573	.615	.728
X1.2	12.96	2.498	.703	.683
X1.3	13.11	2.602	.523	.781
X1.4	12.93	2.922	.571	.753

2. Variabel Kepercayaan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	97	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13.46	1.897	.371	.771
X2.2	13.29	1.895	.544	.656
X2.3	13.35	1.793	.595	.624
X2.4	13.34	1.893	.614	.622

3. Variabel Loyalitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	97	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	97	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	17.21	4.770	.586	.750
Y1.2	17.32	4.616	.583	.748
Y1.3	17.46	4.168	.529	.770
Y1.4	17.23	4.677	.604	.743
Y1.5	17.42	3.934	.599	.744

Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara



Lampiran 7: Dokumentasi Penyebaran Kuisoner







Lampiran 8 : Surat Usulan Menjadi Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

Nomor : 1540/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/VII/2021 Purwokerto 2 Juli 2021
Lampiran : 1 lembar
Hal : Usulan menjadi pembimbing skripsi

Kepada:
Yth. Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
Dosen Tetap IAIN Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesuai dengan hasil sidang penetapan judul skripsi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto pada tanggal 5 Januari 2021 dan konsultasi mahasiswa kepada Kaprodi pada tanggal 29 Januari 2021 kami mengusulkan Bapak/Ibu untuk menjadi Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Diah Ayu Tri Lestari
NIM : 1717202010
Semester : VIII
Prodi : PERBANKAN SYARIAH
Judul Skripsi : PENGARUH HANDLING COMPLAINT, KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS KHASANAH UMAT PURWOKERTO

Untuk itu, kami mohon kepada Bapak/Ibu dapat mengisi surat kesediaan terlampir. Atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alikum Wr. Wb.

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Fuad Sholihwa Shufrani, S.P., M.Si.
NIP.19781231 200801 2 027

Lampiran 9: Surat Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi Lampiran



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.iainpurwokerto.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto No./In.17/FEBLJ.ES/PP.009/.../20... tentang usulan menjadi pembimbing skripsi.

Atas nama : DIAH AYU TRI LESTARI NIM 1717202010

Judul Skripsi : PENGARUH HANDLING COMPLAINT, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPRS KHASANAH
UMAT PURWOKERTO

Saya menyatakan bersedia / ~~tidak bersedia~~ *) menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 2 Juli 2021

Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
NIP.19701224 200501 2 001

Catatan: *Coret yang tidak perlu

Lampiran 10 : Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal Lampiran



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL

Nomor: 499/Un.19/FEBI.J.PS/PP.009/02/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Diah Ayu Tri Lestari
NIM : 1717202010
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing : Rahmini Hadi, S.E., M.Si
Judul : Pengaruh Handling complaint, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah BPRS BAS Bumiayu

Pada tanggal 07/02/2022 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan LULUS, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar. Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 7 Februari 2022
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 11 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif Lampiran



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Jend. Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624 Fax. 0281-636553; febi.iainpurwokerto.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Nomor: 1782/In.17/FEBIJ.PS/PP.009/VII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama:

Nama : Diah Ayu Tri Lestari

NIM : 1717202010

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 26/07/2021 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan LULUS,

dengan nilai : **82 / A-**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat mendaftar ujian munaqasyah.

Dibuat di Purwokerto
Tanggal **29 Juli 2021**
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027



Lampiran 12: Sertifikat BTA PPI Lampiran


IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp:0281-635624, 628250 | www.iaipurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.MAJ/6777/06/2020

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : DIAH AYU TRI LESTARI
NIM : 1717202010

Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

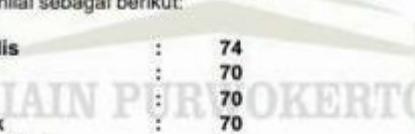
# Tes Tulis	:	74
# Tartil	:	70
# Imla'	:	70
# Praktek	:	70
# Nilai Tahfidz	:	70



Purwokerto, 06 Jan 2020
Mudir Ma'had Al-Jami'ah,

Nasrudin, M.Ag
NIP: 197002051 99803 1 001


ValidationCode



Lampiran 13 : Sertifikat Aplikom Lampiran

SERTIFIKAT
APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126

IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPO/4379/I/2022

SKALA PENILAIAN

SKOR	HURUF	ANGKA
86-100	A	4.0
81-85	A-	3.6
76-80	B+	3.3
71-75	B	3.0
65-70	B-	2.6

Diberikan Kepada:

DIAH AYU TRI LESTARI
NIM: 1717202010

Tempat / Tgl. Lahir: Banyumas, 23 Oktober 1999

Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program **Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto.

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	100 / A
Microsoft Excel	78 / B+
Microsoft Power Point	88 / A





Purwokerto, 27 Januari 2022
Kepala UPT TIPD


Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200601 1 003



Lampiran 14 : Sertifikat PPL Lampiran



Lampiran 15 : Sertifikat KKN



Lampiran 16 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Diah Ayu Tri Lestari
2. NIM : 1717202010
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Banyumas 23 Oktober 1999
4. Alamat Rumah : Karangtengah Rt 02/02, Kembaran, Banyumas
5. Nama Orang Tua
Nama Ayah : Alm. Muhammad Sulaiman
Nama Ibu : Supiah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK / PAUD : TK Pertiwi Karangtengah
 - b. SD / MI, : SD N 1 Karangtengah,
 - c. SMP / MTS, : SMP N1 Kembaran,
 - d. SMA / MA : SMA N 1 Sokaraja,
 - e. S.1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Pengalaman Organisasi

1. Bendahara KSEI UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Manajemen Personalia UKM MASTER

D. Pengalaman Magang / Kerja

1. PPL BPRS BAS Bumiayu, 2021
2. Admin Klinik Dian Brata Medika, 2022

Purwokerto, 16 Juni 2022



Diah Ayu Tri Lestari