

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT PT BPR DANAMITRA
SURYA DI SURABAYA**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Pasca Sarjana



LADY DIANA

2012611061

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT PT BPR DANAMITRA SURYA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

Lady Diana
2012611061

Tesis ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 22 - 02 - 2017


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT PT BPR DANAMITRA SURYA DI SURABAYA

Disusun oleh

Lady Diana

2012611061

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
Pada tanggal 27 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Anggota : 1. Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H

2. Burhanudin, SE., M.Si

PENGESAHAN TESIS

N a m a : Lady Diana
Tempat, Tanggal Lahir : Ambon, 19 Mei 1987
N.I.M : 2012611061
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap
Kepuasan Nasabah Kredit PT BPR Danamitra Surya di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

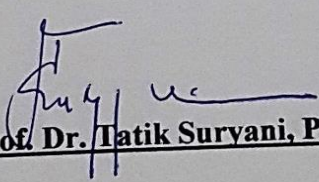
Dosen Pembimbing,

Tanggal: 13-04-2017


(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal: 13-04-2017


(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.,MM)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan YME yang telah melimpahkan berkat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT BPR Danamitra Surya di Surabaya”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, berterima kasih diucapkan kepada :

1. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmi Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM selaku ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang memberikan semangat sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
3. Dr. Drs. Soni Harsono., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya.
5. Orang tua, dan sahabat yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	20
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	36
2.5 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Batasan Penelitian.....	39
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	39
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42

3.6	Instrumen Penelitian	43
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	44
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
3.9	Teknik Analisis Data	45
3.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran dan Subyek Penelitian.....	51
4.2	Analisis Data	55
4.3	Analisis Statistik.....	59
4.4	Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Keterbatasan Penelitian	77
5.3	Saran	78
DAFTAR RUJUKAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 : Nilai Interval.....	42
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi.....	43
Tabel 4.1 : Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 : Lama Menjadi Nasabah.....	52
Tabel 4.3 : Usia Responden.....	53
Tabel 4.4 : Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4.5 : Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.6 : Pendapatan Perbulan Responden.....	55
Tabel 4.7 : Penentuan Kategori Penilaian	56
Tabel 4.8 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Mean Kualitas Layanan	56
Tabel 4.9 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Mean Penanganan Keluhan.....	57
Tabel 4.10 : Distribusi Frekuensi dan Nilai Mean Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	59
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	61
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4.14 : Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.15 : Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.16 : Hasil Uji R ² (Koefisien Determinasi).....	65
Tabel 4.17 : Hasil Uji Statistik F	66
Tabel 4.18 : Hasil Uji Statistik t	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Cheng dan Rashid.....	10
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual Eman Mohammed.....	12
Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual Agnes Laurencia.....	16
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data

Lampiran 3 : Uji Validasi

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 : Hasil Regresi

Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Tesis

Lampiran 8 : Surat Pernyataan

Lampiran 9 : Daftar Perbaikan Seminar Proposal

Lampiran 10 : Daftar Perbaikan Seminar Hasil

Lampiran 11 : Daftar Perbaikan Ujian Tesis

Lampiran 12 : Hasil Turniti



***THE AFFETC OF QUALITY SERVICES AND HANDLING COMPLAINS
TO CUSTOMER'S SATISFACTION AT PT BPR DANAMITRA SURYA IN
SURABAYA***

Lady Diana
STIE Perbanas Surabaya
dianaburmanus@gmail.com

ABSTRACT

This research objective was to determine and analyze affect of quality of services to customer's satisfaction, to determine and analyze affect of handling complains to customer's satisfaction, and to determine and analyze affect of quality services and handling complains simultaneously to customer's satisfaction at PT BPR Danamitra Surya in Surabaya. This research was used 106 respondents as sample. Sample was taken by using purposive sampling method. The method of analysis was used multiple linear regression test. The results of F-test showed that handling complains and quality of services variables simultaneously affect insignificant to customer's satisfaction and model isn't fit. The results of t-test showed that quality of services and handling complains affect insignificant to customer's satisfaction.

Keywords : *quality of services, handling complains, customer's satisfaction*