



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN
KOMPLAIN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT ADIRA FINANCE Tbk CABANG
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Istiqfarin Ivoni Pramudya

NIM. 14.1041.1123

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Istiqfarin Ivoni Pramudya

NIM : 1410411123

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN KOMPLAIN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT ADIRA FINANCE Tbk CABANG JEMBER**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 27 September 2018

Yang menyatakan,

Istiqfarin Ivoni P

NIM. 1410411123

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN
KOMPLAIN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT ADIRA FINANCE Tbk CABANG
JEMBER



Oleh:
Istiqfarin Ivoni P
NIM. 14.1041.1123

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno E.S, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Adira Finance Tbk Cabang Jember*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 September 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. M. Naely Azhad, M.Si
NIP 196612311993031006

Anggota 1,

Anggota 2,

Dra. Retno. ES, SE,MM.

NPK 95 10 256

Tatit Diansari, SE.MM

NPK 19900321.1.1703804

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakannya sendiri.”

(Q.S. an-Najm : 39)

“Yang berdoa tanpa usaha, bagaikan pemanah tanpa busur.”

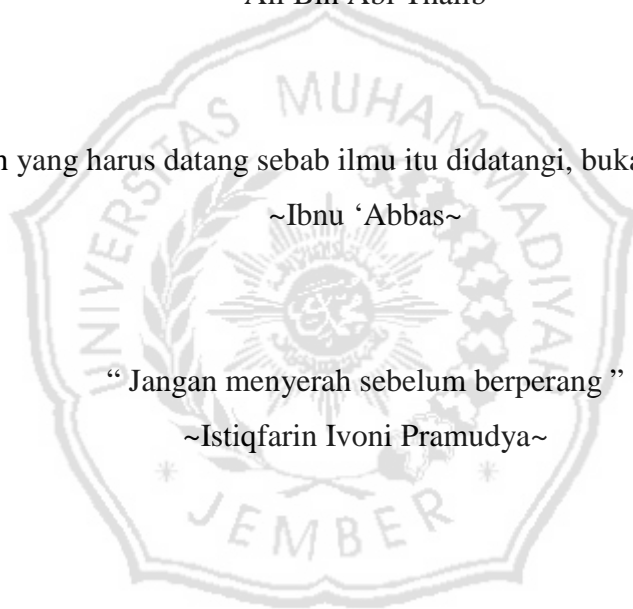
~Ali Bin Abi Thalib~

“Akulah yang harus datang sebab ilmu itu didatangi, bukan mendatangi”

~Ibnu ‘Abbas~

“ Jangan menyerah sebelum berperang ”

~Istiqfarin Ivoni Pramudya~



PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-Nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Untuk kedua malaikatku Mamy (Nita S.R) dan Ayah (Mulyono S.P), yang selalu mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini, Love you.
3. Untuk kakakku tersayang Wafil, Ferdi, yang super sabar.
4. Untuk tunanganku Edi yang selalu sabar, memberikan support, motivasi, semangat dan dukungan serta doanya juga selama ini.
5. Untuk sahabat-sahabatku Tata, Naima, Finda, Arini dan Mita dan Anggar yang selalu memberikan support, motivasi, semangat dan dukungan serta doanya juga sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
6. Untuk teman-teman Manajemen Kelas C'2014 dan teman KKN juga yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2014 FE UNMUH JEMBER.
8. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi, termasuk teman ngelembur terimakasih ya.
9. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Adira Finance Tbk Cabang Jember”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi , selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak selaku dosen penguji Drs. M. Naely Azhad, M.Si, Ibu Dra. Retno. Endah Supeni, SE,MM selaku pembimbing I dan Ibu Tatit Diansari, SE,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahannya perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Jember, 27 September 2018



Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Penanganan Komplain.....	12
2.1.4 Citra Perusahaan.....	14
2.1.5 Kepuasan Nasabah	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	20

BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Populasi, Sampel dan	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	30
3.8 Uji Instrumen	31
3.9 Teknik Analisis Data.....	32
3.10 Uji Hipotesis	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.3 Aspek Personalia.....	44
4.4 Aspek Pemasaran	47
4.5 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	49
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	56
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan PT Adira Finance Tbk Cabang Jember.....	4
Tabel 1.2 Komplain PT Adira Finance Tbk Cabang Jember	5
Tabel 1.3 Penelitian Trdahulu	18
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja PT Adira Finance Tbk Cabang Jember.....	45
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	49
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 4.5 Responden Menurut Pekerjaan	51
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Penanganan Komplain	53
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Citra Perusahaan	54
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Nasabah	55
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Adira Finance Tbk Cabang Jember	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Tabel R Product Moment, Distribusi F dan Distribusi T

Lampiran 10 Dokumentasi



DAFTAR PUSTAKA

- Arokiasamy, Anantha Raj A; Abdullah, Abdul Ghani Kanesanbin. 2013. *Service Quality and Customer Satisfaction In The Cellular Telecommunication Service Provider In Malaysia*, Researchers World, 4(2):pp:1-9.
- Budiarti, Anindhya. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya*. Ekuitas Vol.15 No.02 Juni 2011 : 210-231.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multifariate dengan Program SPSS*. Edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 11 , PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Januar, Efendi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Jurnal Manajemen Vol.11 No.2, September 2016.
- Jarrar, Mustafa, Ruben Verlinden, Robert Meersman, (2003), “*Ontology-based Customer Complaint Management “Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm)*”, p.1-14.
- Kau, Ah-Keng and Elizabeth, W.L (2006), “*The effects of service recovery on consumer satisfaction : a comparison between complaint and non complaints*“, Journal of Service Marketing, Vol. 20 No. 2 p. 101- 111.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*, PT. Indeks. Kelompok Gramedia, Jakarta
- Kotler, Philip and Armstrong Gary. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid 1, PT. Indeks Gramedia, Jakarta .
- Kotler, Philip and Armstrong Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Lebouef, Michael. 1992. *Memenangkan dan memelihara pelanggan. Penerjemah Rieka Harahap-Tahapary*. Penerbit Pustaka Tangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat.

- Malian, Marina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain, Citra dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebung Bunga Palaembang*. Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol. 02.No.02, Juli 2016.
- Nyer, Prashanth U. (2000), “ *An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction* “, Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 No. 1 p. 9-19.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Narjono, Arijo Isnoer. 2012. *Atribut Produk sebagai Dasar Pembelian Susu (Studi pada Swalayan Singosari Kabupaten Malang)*. Ekonomika Jurnal Ekonomi, 5(1):6-11.
- Normasari, Selvy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Parasuraman, A. Valeria, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service* The Free Press, New York.
- Prayitno, Dwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. MediaKom, Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Rosita, Berliantina. 2015. *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah*. Digest Marketing Vol.01 No.01 Juli, 2015.
- Sasongkoda, Felita. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.2, (2013) 1-7.
- Subagio Hartono, Saputra Robin. 2012. *Pengaruh Perceived Service Quality, Perceived Value, Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus Garuda Pemasaran. Manajemen, 7(5): 42-52*.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2007. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, danang. 2013. *Teori Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran DAN Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stanton, W.J. 2008.. *Prinsip Pemasaran 1*. Jakarta:Erlangga.

Supranto, S. 2012. ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar***. Jakarta : Rineka Cipta.

Sutedjo, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta:PT Grasindo.

Timm, Paul R. 2005. ***50 Ideas To Keep You Customer***. PT Buana Ilmu Populer, Jakarta.

Tjiptono, F. 2001. ***Pemasaran Jasa***. Bayu Media Publishing. Malang

Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen : Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Andi Yogyakarta

Zeithaml, V.A. dan Mary J Bitner. 2011. ***Service Marketing. Third Edition***. New Jersey:McGra-Hil

