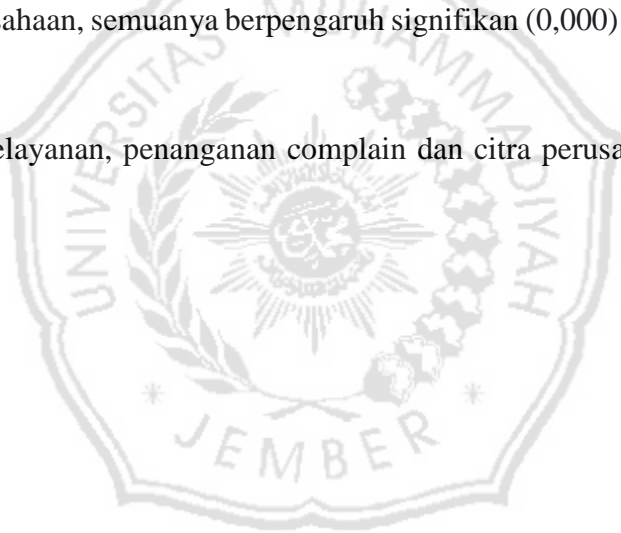


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada konsumen PT Adira Finance Tbk. Cabang Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah di PT Adira Finance Tbk. Cabang Jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa wawancara dan kuesioner terhadap 90 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (0,228), penanganan complain (0,178) dan citra perusahaan (0,283), semuanya berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uji t diperoleh hasil kualitas pelayanan (0,000), penanganan complain (0,003) dan citra perusahaan (0,000), semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari uji F diperoleh hasil kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan, semuanya berpengaruh signifikan (0,000) secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan complain dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.



ABSTRACT

This research is conducted to consumer of PT Adira Finance Tbk. Cabang Jember. The aim from this research is to know the effect from quality of the service , complaint handling, and image of the corporate toward the customer satisfaction of PT Adira Finance Tbk. Cabang Jember. In this research collected of data with interview and questionnaire toward 90 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test (F test, t test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that quality of the service (0,228), complaint handling (0,178) and image of the corporate (0,283) have the positive effect for the customer satisfaction. From t test resulting quality of the service (0,000), complaint handling (0,003) and image of the corporate (0,000) that mean all of three variables have significance influential toward customer satisfaction. From F test resulting quality of the service , complaint handling and image of the corporate, that mean all of variables have simultaneous significance influential (0,000) toward the the customer satisfaction.

Key words: *quality of the service , complaint handling, image of the corporate and customer satisfaction.*

