

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT
PT. BANK RAKYAT INDONESIA
UNIT REJOSO SELATAN KANCA NGANJUK**

Radhin, Eka Askafi

Universitas Islam Kadiri, Kediri
Jl. Sersan Suharmaji 38 Kediri

ABSTRACT

The purpose of this research are: (1) To know the quality of service, (2) To know the handling of complaints, (3) To know the satisfaction of customers' business credit, (4) To know the influence of service quality to customer satisfaction, 5) To know the effect of the handling of complaints on the satisfaction of business credit customers, (6) To determine the effect of service quality and handling complaints together on the satisfaction of customers' business credit.

The subject of this research is customer loan business people in PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan in Nganjuk with 90 customer respondents. The method used in this research is quantitative approach. Research data obtained by questionnaire, observation, and documentation. The analysis technique used is multiple linear regression with F test and t test to test the research hypothesis.

The results showed that, with the fulfillment of validity, reliability and classical assumption test, hypothesis t test proved the quality of service and handling complaints have a positive and significant impact on customer satisfaction of people's business credit. F test hypothesis proves that together, multiple regression model strengthen correlational correlation of service quality and handling of complaint to customer satisfaction of people's business credit.

Keywords: service quality, complaint handling, and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis perbankan saat ini sangat pesat ditandai dengan semakin banyaknya jumlah bank yang berdiri. Di sisi lain nasabah perbankan saat ini dengan mudah menemukan banyak pilihan jasa perbankan yang ditawarkan. Hal ini mengakibatkan persaingan antara bank yang satu dengan lainnya semakin ketat. Industri perbankan merupakan sendi perekonomian yang memegang peranan penting di Indonesia. Pengertian Bank menurut UU No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 (dalam Kasmir, 2011:12) adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Masyarakat yang menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan,

bunga yang rendah, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, yang memudahkan nasabah dalam mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi ruang dan waktu (Sudirman, 2011).

Bank di Indonesia menurut fungsinya dibagi menjadi dua golongan yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank Umum lebih cenderung untuk melaksanakan kegiatan yang lebih besar, jenis usaha, dan ruang lingkup yang lebih luas. Bank BRI yang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memilikijaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapatbersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat.

Jasa perbankan adalah salah satu aktivitas pada perbankan nasional yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Jasa perbankan diberikan untuk mendukung kelancaran dalam menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Disisi lain jasa perbankan merupakan sumber penerimaan bagi bank (*fee-based income*)

menurut Arthesa, (2012: 88). Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tidak lepas dari masalah-masalah yang terjadi selama proses pemberian layanan.

Pencapaian misi PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) akan membuat kecewa para nasabah atas pelayanan yang diberikan. Untuk hal tersebut, PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk dituntut untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dan penanganan pengaduan nasabah sehingga para nasabah akan merasa puas.

Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya menurut Kotler dan Armstrong, (2011).

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut menurut Gronross (2012). Menurut Kotler (dalam Rambat, 2014:228) Kepuasan pelanggan, yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2011:73) Kualitas Pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud

dan tidak berakibat pula pemilik sesuatu. Pemberian pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap), menurut Tjiptono (dalam Rambat, 2014:212).

Sistem pelayanan yang diberikan oleh bank BRI apakah ada nasabah yang merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini sehingga nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah puas maka yang diharapkan oleh bank adalah perekomendasi ke rekannya yang lain untuk menggunakan jasa bank BRI dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Faktor penanganan pengaduan merupakan faktor penting, karena tanpa adanya pengaduan maka masyarakat tidak akan meminjam dana lagi di bank dan bisa dijadikan saran bagi pihak bank untuk meningkatkan pelayanan yang aktif maupun pasif untuk menjadi lebih baik lagi. Menurut Kotler (2013), Keluhan atau komplain merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan dari perusahaan yang menyebabkan kekecewaan akan mengatakan ketidakpuasannya kepada orang lain. Jika tidak segera diatasi maka akan menimbulkan kerugian di pihak perusahaan. Keluhan bukanlah sesuatu yang negatif tetapi seharusnya dipandang sebagai sesuatu yang positif karena merupakan sumber pembelajaran dan masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan dan produk.

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.
2. Mengetahui penanganan pengaduan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.
3. Mengetahui kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.
4. Menjelaskan pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.

5. Menjelaskan pengaruh yang signifikan penanganan pengaduan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.
6. Menjelaskan pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional dan bersifat non eksperimental. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan di Nganjuk sebanyak 944 nasabah per bulan februari tahun 2016 sampai bulan februari 2017 dan sampelnya 90 nasabah.

Sementara teknik sampling yang peneliti gunakan adalah *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dimana siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (selama 2 minggu), bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok

Sugiyono (2014) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan suatu atribut atau suatu sifat dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari :

1. Variabel bebas (X)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, dan diberi simbol X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan penanganan pengaduan (X2).
2. Variabel Terikat (Y)
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dan diberi symbol Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah kredit usaha rakyat.

Selanjutnya, Sugiyono (2014) memberikan pengertian bahwa angket adalah

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti melaksanakan uji validitas instrumen sesuai dengan pernyataan Arikunto (2013) bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Peneliti menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan pertimbangan bahwa dalam penelitian ini data yang diperoleh menggunakan skala interval. Adapun untuk menunjukkan bahwa instrumen dapat dipercaya dilakukan uji Reliabilitas, menurut Arikunto (2013) “Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.” Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa reliabilitas adalah suatu yang menunjukkan bahwa instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Terkait analisis data, Sugiyono (2014) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis alternatif sebagaimana yang telah dirumuskan. Sesuai dengan sifat data yang diperoleh yaitu data yang bersifat kuantitatif artinya berupa angka. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya dilakukan adalah menganalisis data dari responden. Analisis data adalah inti dari penelitian, karena dengan menganalisis data berarti peneliti membuktikan sesuai atau tidak hipotesis yang telah peneliti kemukakan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data berupa analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji korelasi, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Hasil Penelitian

Studi dokumenter (*documentary study*) dalam penelitian ini mengumpulkan data tentang profil kelembagaan, kebijakan kelembagaan dan kegiatan. Berikut

merupakan *summary* dari studi dokumenter (*documentary study*) dalam penelitian ini :

Profil Bank Rakyat Indonesia bertempat di Jl. Ir. Soekarno Desa Sukorejo Kecamatan Rejoso Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. Lokasi bisnis perbankan yang cukup strategis serta didukung 32 BRI Unit yang tersebar di seluruh wilayah Nganjuk menjadikan BRI sebagai lembaga keuangan Bank yang selalu siap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat luas.

Di dalam aktivitas usahanya di bidang jasa keuangan BRI memberikan layanan perbankan sebagai berikut:

1. Simpanan : giro (rupiah dan valas), tabungan (BritAma), deposito (rupiah dan valas).
2. Kredit ada 2 macam yaitu :
 - a. Kredit Komersial : {Kredit investasi, kredit modal kerja, kredit modal kerja konstruksi, kredit modal kerja ekspor.
 - b. Kredit Konsumtif: Kredit kepada pegawai berpenghasilan tetap (PNS, ABR1), kredit kepada pensiun (kresun), kredit kepada pegawai BRI.
3. Pelayanan Jasa Bank : Kliring, transfer, penjualan cek perjalanan BRI (CEPEBRI), pelayanan inkaso (Jasa Penagihan), pelayanan letter of credit (L/C).
4. Pelayanan Jasa Bank Lainnya : Safe Deposit Box (SDB), subsidi inpres, pembayaran gaji TNI, pelayanan Payment Point (tagihan rekening PLN dan telephon), setoran denda tilang, setoran pajak (PBB dan lainnya), setoran ONH.

Selanjutnya, peneliti menggunakan instrumen angket (*questionnaire*). Data yang peneliti peroleh telah lolos uji normalitas. Model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat *problem* multikolinearitas. Hal ini berdasarkan bahwa *Tolerance* sebesar 0.628 dan besaran VIF berada pada 1.593 Sesuai dengan penjelasan Sujianto (2010: 79), yakni dengan ketentuan jika *TOL (Tolerance)* berada mendekati 1 dan VIF (*Varians Inflation Factor*) di sekitar 1, maka dikatakan bahwa model regresi tidak terdapat *problem* multikolinearitas.

Melalui analisis regresi linier berganda dapat disusun persamaan regresi dalam penelitian ini. Persamaan regresi dalam penelitian ini $Y = 0,071 + 0,394 X_1 + 0,630 X_2 + e$

Dalam uji hipotesis, hasil uji t menunjukkan bahwa :

H.1 Uji Hipotesis untuk variabel kualitas pelayanan (X_1)

Variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan analisis didapat $t_{hitung} 7,132 > t_{tabel} 1,289$ atau signifikansi $0,000 < signifikansi$ yang ditetapkan $0,10$, kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah kredit usaha rakyat (Y).

H.2 Uji Hipotesis untuk variabel penanganan pengaduan (X_2)

Variabel penanganan pengaduan (X_2) dengan analisis didapat $t_{hitung} 9,183 > t_{tabel} 1,289$ atau signifikansi $0,000 < signifikansi$ yang ditetapkan $0,10$, kesimpulannya H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa penanganan pengaduan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah kredit usaha rakyat (Y).

H.3 Uji F dalam hal ini menunjukkan hasil perhitungan bahwa F_{hitung} sebesar 82,313 dengan probabilitas 0,000. Model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kepuasan nasabah kredit usaha rakyat, berarti secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan pengaduan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.

b. Implikasi Hasil Penelitian

Setelah diintegrasikan dengan teori yang relevan, maka hasil penelitian ini dihubungkan dengan penelitian yang relevan. Hasil penelitian ini dihubungkan dengan penelitian yang relevan dan diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. Kenyataan ini sesuai dengan paparan menurut J. Supranto, (2016:226) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk

jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Hal ini juga didukung dengan penelitian terdahulu menurut Ferdian Candra Krisna dan Yessy Artanti, (2013) pada Jurnal Ekonomi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah di BRI Nganjuk”.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan Variabel penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit bulanan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. Kenyataan ini sesuai dengan paparan menurut Tjiptono dalam Wahjono, (2011) “Penanganan komplain berdampak strategis terhadap perusahaan”. Hal ini akan dapat mengubah dari nasabah yang merasa tidak puas akan merasa puas bahkan bisa menjadi nasabah yang setia di PT PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. Hal ini juga didukung dengan penelitian terdahulu menurut Nurul Afriani, (2012), Universitas Indonesia, Depok dengan judul “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan HUMAS Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati”. Hasil analisa kualitatif melalui wawancara mendalam yaitu Keluhan disampaikan pelanggan berkaitan dengan administrasi pasien, pelayanan dokter dan perawat, tarif serta fasilitas Rumah Sakit. Penyampaian keluhannya dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui fasilitas yang disediakan Rumah Sakit seperti kotak saran, surat, sms, telepon dan melalui email.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk. Dari hasil Koefisien determinan atau R^2 sebesar 0,654 artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), penanganan pengaduan (X_2) terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat (Y) secara bersama-sama (simultan) sebesar

65,4 %, sedangkan sisanya ($100\% - 65,4\% = 34,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan penelitian dan analisis data, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk.
2. Penanganan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk .
3. Kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk .

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Arthesa dan Edia Handiman. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: PT. Indeks.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Augusty, Ferdinant. 2016. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Boulding, W. *et.al*. 2011. A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations To Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*, 30.
- Cahyadi, Eko. 2013. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang*

- Rawamangun). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Caruana, Albert. 2012. *Service Loyalty The effect of service quality and the mediating role of Customer satisfaction. European Journal Of Marketing, (Online)*, 36 (7/8).
- Christopher, L., Jochen. W., Jacky, M. 2015. *Pemasaran Jasa*, Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Diana, Irine. 2011. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendekia Press.
- Ferdyan, 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 Nomor 4 Juli.
- Gronross, C. 2012. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Singapura: Maxwell MacMillan.
- Hasan, Ali. 2012. *Marketing*. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Hidayat, Rachmad. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemendan Kewirausahaan*. 11: 59-72.
- Irawan, Handi. 2012. *10 Prinsip Kepuasan*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Janelle Barlow, Moller, C. 2012. *A Complaint is a Gift*. Berret-Koehler, Publishers.
- Kasmir. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, P. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 3. Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Kotler P dan Amstrong. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Maxham III, James G. dan Netemeyer, Richard G. 2012. *Modeling Customer Perceptions Of Complaint Handling Over Time: The Effects Of Perceived Justice On Satisfaction And Intent. Journal of Retailing, (Online)*, 78: 239-252.
- Nurul, F. 2012. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan HUMAS Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Fakultas Kesehatan Masyarakat: Universitas Indonesia.
- Seffy, Virnanda T. dkk. 2012. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas. Jurnal Ekonomi, (Online)*.
- Singarimbun. 2015. *Metode Penelitian dan Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siswanto, S. 2013. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi 2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Subarjo. 2012. *Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Kredit pada BUKP Nanggulan*. *Jurnal Sosiohumaniora* vol.3 No. 3, ISSN : 2087-1899.
- Sudirman, Dewi Yanti. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang A. Yani Makassar*.
- Sugiyono. 2013. *Statiska untuk Penelitian*, Cetakan ke-22, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sutedjo, Wira. 2013. *Panduan Layanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Swastha Basu. 2012. *Azas-Azas Marketing*. Jogjakarta: Liberty.
- Thoha, Miftah. 2011. *Pembinaan Organisasi, Proses Diagnosa dan Intervensi*. Jakarta: Rajawali.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *BRAND Management & Strategy*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono dan Chandra, Gregorius. 2014. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Venny, R.B. 2014. *Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.2 ,No.4, 2014:44-59.
- Wahjono, Sentot Imam. 2011. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu