

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KINERJA PELAYANAN ( STUDI KASUS PADA NASABAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KARAWANG)**

**ANITA RATNA KOMALA**

---

Kata Kunci : Kualitas Manajemen Komplain, Kinerja Pelayanan

Kualitas Manajemen Komplain adalah Suatu Kondisi sistem yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah, diharapkan dengan semakin baiknya kualitas manajemen komplain maka dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Adapun rumusan masalah nya sebagai berikut : 1). Bagaimana kualitas manajemen komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang? 2). Bagaimana Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang? 3). Seberapa besar Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas manajemen komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang, Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kusioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan di BJB Syariah KCP Karawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain dinilai tinggi oleh nasabah dengan total skor kumulatif sebesar 2373. Kemudian Tingkat Kinerja Pelayanan juga tinggi dilihat dari total skor kumulatif sebesar 2206. Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang. Ini berdasarkan pada analisis kuantitatif yang menghasilkan nilai  $t$  hitung (9,649) > dari  $t$  tabel (2,01669) dan Probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh Kualitas Manajemen Komplain yang apabila indikatornya mengalami kenaikan bobot nilai dapat mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 68,4%. Kemudian sisanya sebesar 31,6% perubahan yang terjadi pada variabel  $Y$  atau kinerja pelayanan disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.