

**BAB IV**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN**

**KOMPLAIN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI BANK**

**BJB SYARIAH KCP KARAWANG**

**4.1 Analisis Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang**

**4.1.1 Instrumen Penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen pedoman kuesioner yang telah memenuhi 3 persyaratan berikut :

**a. Di Uji Coba-kan kepada 30 orang**

Sebelum kuesioner disebarkan kepada responden, terlebih dahulu peneliti melakukan uji coba kepada 30 nasabah BJB Syariah KCP Karawang. Tujuan dari uji coba ini agar diperoleh instrumen kuesioner yang baik dengan melalui tahapan pengujian, untuk kemudian disebarkan kepada 45 responden diluar dari nasabah yang sudah di uji coba-kan. Berdasarkan hasil uji coba kepada 30 responden di dapatkan hasil yang baik sehingga bisa dilanjutkan dengan melakukan penyebaran kepada 45 responden lainnya.

**b. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana skor/ nilai yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran. Uji validitas terhadap Variabel X

dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 20 hasil dari uji validitas Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain) pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1**

**Item Total Statistics X**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Komitmen 1	0,598	0,239	valid
Visible 1	0,636	0,239	valid
Visible 2	0,532	0,239	valid
Acessible 1	0,792	0,239	valid
Acessible 2	0,329	0,239	valid
Sederhana 1	0,379	0,239	valid
Kecepatan 1	0,801	0,239	valid
Kecepatan 2	0,688	0,239	valid
Fairness 1	0,563	0,239	valid
Konfindensial 1	0,404	0,239	valid
Records 1	0,357	0,239	valid
Sumber Daya 1	0,604	0,239	valid
Remedi 1	0,419	0,239	valid

Pada Tabel 4.1 menunjukkan hasil pengujian validitas untuk variabel X. Pada tingkat signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa 13 item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas manajemen komplain tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( r hitung > r tabel) sebesar 0,239 ( $dk = 30 - 2 = 28$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel kualitas manajemen komplain telah valid.

**Tabel 4.2****Item Total Statistics Y**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Time 1	0,659	0,239	valid
Time 2	0,609	0,239	valid
Accesibility 1	0,640	0,239	valid
Completeness 1	0,671	0,239	valid
Completeness 2	0,616	0,239	valid
Courtesy 1	0,686	0,239	valid
Courtesy 2	0,873	0,239	valid
Courtesy 3	0,263	0,239	valid
Responsiveness 1	0,442	0,239	valid
Responsiveness 2	0,461	0,239	valid
Responsiveness 3	0,392	0,239	valid
Responsiveness 3	0,775	0,239	valid

Pada Tabel 4.2 menunjukkan hasil pengujian validitas untuk variabel Y. Pada tingkat signifikansi 5%, dapat diketahui bahwa 12 item pertanyaan yang ada pada variabel kinerja pelayanan tersebut nilainya lebih besar dari r tabel ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) sebesar 0,239 ( $dk = 30 - 2 = 28$ ,  $\alpha = 5\%$ ) atau dengan kata lain semua item pertanyaan bertanda positif atau berarti seluruh pertanyaan pada variabel kinerja pelayanan telah valid.

**C. Uji Reliabilitas**

Setelah item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah pengujian reliabilitas dengan mengacu pada hasil perhitungan software SPSS versi 20. Uji ini digunakan untuk menguji seberapa konsisten satu atau seperangkat pengukuran dalam mengukur suatu

konsep yang diukur. Reliabilitas instrumen dilihat dari *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > r tabel, dimana suatu kuisioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.3

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada tabel di atas jawaban responden yang valid sebanyak (N) = 30, dengan presentase 100%, sedangkan data yang dilarang masuk sebanyak 0 dengan presentase 0%. Dengan demikian secara total data variabel X dan Y valid sebanyak 30 responden dengan presentase 100%

Tabel 4.4

**Uji Realibilitas Variabel Kualitas Manajemen Komplain****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,815	,816	13

Hasil *Cronbach Alpha* untuk 13 butir pertanyaan sebesar 0,815 atau 81,5%.

Maka data tersebut reliabel karena hasil cronbach alpha  $0,815 > 0,60$  yakni sebagai data pembanding.

Tabel 4.5

**Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,846	,842	12

Hasil *Cronbach Alpha* untuk 12 butir pertanyaan sebesar 0,846 atau 84,6%.

Maka data tersebut reliabel karena hasil *cronbach alpha*  $0,846 > 0,60$  yakni sebagai data pembanding.

#### 4.1.2 Identitas Responden

Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui pengaruh kualitas manajemen komplain (X) dengan kinerja pelayanan (Y) pada bank BJB Syariah KCP Karawang melalui penyebaran kuisisioner kepada 45 responden yang menjadi sampel penelitian. Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan dalam menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Analisis deskriptif data responden ini terdiri dari 4 tabel tunggal yang meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan dengan data sebagai berikut:

##### 4.1.2.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.6  
IDENTITAS RESPONDEN BERDASARKAN  
JENIS KELAMIN RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PRIA	22	48,9	48,9	48,9
Valid WANITA	23	51,1	51,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa kuisisioner yang telah diisi oleh responden pria sebanyak 22 orang dengan persentase sebesar 48,9% sedangkan kuisisioner yang diisi oleh responden wanita sebanyak 23

orang dengan persentase sebesar 51,1%. Artinya, jumlah responden wanita yang melakukan komplain lebih banyak dari pada responden pria.

#### 4.1.2.2 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.7  
PENDIDIKAN TERAKHIR RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	4	8,9	8,9	8,9
SMA	14	31,1	31,1	40,0
S1	18	40,0	40,0	80,0
S2	7	15,6	15,6	95,6
S3	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa jumlah pendidikan terakhir terdapat 4 responden dengan pendidikan SMP (8,9%), 14 responden dengan pendidikan SMA (31,1%), sedangkan responden terbanyak dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 18 responden (40%), pendidikan terakhir S2 sebanyak 7 responden (15,6%), dan 2 orang responden dengan pendidikan terakhir S3 (4,4%). Artinya, pendidikan terakhir dari responden yang mendominasi adalah Lulusan S1.

#### 4.1.2.3 Pekerjaan Responden

Tabel 4.8  
PEKERJAAN RESPONDEN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	13	28,9	28,9	28,9
SWASTA	9	20,0	20,0	48,9
WIRASWASTA	12	26,7	26,7	75,6
IRT	6	13,3	13,3	88,9
MAHASISWA	5	11,1	11,1	100,0

Total	45	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa jumlah pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 13 orang (28,9%), sedangkan pegawai swasta sebanyak 9 orang (20%), wiraswasta dengan jumlah 12 orang (26,7%), ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (13,3%), dan mahasiswa sebanyak 5 orang (11,1%). Artinya, pekerjaan responden yang sangat besar didominasi oleh PNS.

#### 4.1.2.3 Penghasilan Responden

**Tabel 4.9**  
**GAJI RESPONDEN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 1.000.000	2	4,4	4,4	4,4
1.000.000-1.500.000	4	8,9	8,9	13,3
Valid 3.000.000-3.500.000	20	44,4	44,4	57,8
4.000.000-4.500.000	14	31,1	31,1	88,9
>5.000.000	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berpenghasilan 3-3,5 juta Rupiah perbulan sebanyak 20 responden (44,4%), sedangkan sebanyak 14 responden (31,1%) berpenghasilan 4-4,5 juta Rupiah perbulan, 5 responden (11,1%) berpenghasilan > 5 juta Rupiah perbulan, 4 responden (8,9%) berpenghasilan 1-1,5 juta rupiah perbulan, dan 2 responden (4,4%) berpenghasilan < 1 juta rupiah perbulan. Dari tabel diatas artinya, pendapatan responden yang mempunyai frekuensi paling besar yaitu berada pada kisaran 3.000.000-3.500.000 dengan jumlah persen sebesar 44,4.

## 4.2 Kualitas Manajemen Komplain

### 4.2.1 Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang

Pelaksanaan Sistem Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang sudah baik yaitu dengan menggunakan sistem *I-CARE (In tune listening, Confirmation, Action and Recovery)*:<sup>68</sup>

a. *In Tune Listening* :

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian
- 2) Minta Maaf
- 3) Memahami dengan jelas keluhan nasabah

b. *Confirmation*

- 1) Ulangi apa yang dikeluhkan nasabah
- 2) Berikan Pilihan
- 3) Pastikan Pilihan Nasabah

c. *Action* :

- 1) Jelaskan Tindakan yang akan dilakukan
- 2) Pastikan Nasabah Setuju
- 3) Mohon maaf, ucapkan terimakasih

d. *Recovery* :

- 1) Lakukan tindak lanjut
- 2) Isi lembaran keluhan, informasikan bagian terkait.

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Rima Apriani Jamilah di Karawang, 10 Juli 2015.



### 3) Hubungi nasabah

## 4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Manajemen Komplain di BJB

### Syariah KCP Karawang

Berdasarkan data yang telah terkumpul dari lapangan untuk tahap selanjutnya adalah menganalisa tanggapan dari responden. Dari tahapan ini juga digolongkan ke dalam beberapa bagaian, diantaranya pengklasifikasi tanggapan responden, dan pembobotannya. Variabel kualitas manajemen komplain dan kinerja pelayanan terungkap melalui jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan pada kuesioner.

Variabel kualitas manajemen komplain diukur menggunakan 13 butir pernyataan dan kinerja pelayanan terdiri dari 12 butir pernyataan. Untuk mengetahui gambaran tentang variabel tersebut maka dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Menentukan data terbesar dan data terkecil

$$\text{Data terbesar} = 45 \times 5 \text{ (nilai tertinggi)} = 225$$

$$\text{Data terkecil} = 45 \times 1 \text{ (nilai terendah)} = 45$$

2. Menentukan jangkauan (R)

$$R = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

$$R = 225 - 45 = 180$$

3. Menentukan banyaknya kelas (k)

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert*, sehingga kelas yang digunakannyapun berdasarkan skala tersebut, yang terdiri dari 5 (lima) jawaban,

sehingga dalam menentukan kelas juga akan mengikuti dari banyaknya jawaban dan dalam hal ini maka kelasnya pun menjadi 5 (lima).

4. Membuat panjang interval kelas (int)

$$Int = \frac{180}{5} = 36$$

5. Membuat tabel rentang klasifikasi

**Tabel 4.10**  
Rentang Klasifikasi Variabel

No	Lebar Interval	Kategori	
		X	Y
1	45-81	Tidak Baik	Tidak Baik
2	82-118	Kurang Baik	Kurang Baik
3	119-155	Cukup	Cukup
4	156-192	Baik	Baik
5	193-229	Sangat Baik	Sangat Baik

Sumber : data olahan, 2015

Untuk memudahkan penilaian item pertanyaan tanggapan responden tentang kualitas manajemen komplain, peneliti mencari rata-rata jawaban responden dan membaginya kedalam kategori berdasarkan interval nilai skor jawaban responden dari seluruh item pertanyaan variabel x dimana perhitungannya sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
Tingkat komitmen perusahaan dalam menyelesaikan komplain

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	2	4.00	6	
Tinggi	4	31	69.00	124	

Sangat Tinggi	5	12	27	60	
Jumlah		45	100.00	190	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa sebanyak 31 orang atau sebesar 69% responden menyatakan tinggi mengenai tingkat komitmen perusahaan dalam menyelesaikan komplain, 12 orang atau sebesar 27% responden menyatakan sangat tinggi, 2 orang atau sebesar 4% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk pernyataan tingkat komitmen perusahaan dalam menyelesaikan komplain adalah 190 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.12**

**Kejelasan Bank dalam Memberikan Informasi kepada nasabah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	4	9.00	12	
Tinggi	4	25	56.00	100	
Sangat Tinggi	5	16	35.00	80	
Jumlah		45	100.00	192	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang atau sebesar 56% responden menyatakan tinggi mengenai Kejelasan Bank dalam Memberikan Informasi kepada nasabah, 16 orang atau sebesar 35% responden menyatakan sangat tinggi, 4 orang atau sebesar 9% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk pernyataan kejelasan bank dalam memberikan informasi kepada nasabah adalah 192 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.13**  
**Keakuratan Informasi dari Bank**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	1	2.00	1	Baik
Rendah	2	3	7.00	6	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	20	44.00	80	
Sangat Tinggi	5	12	27.00	60	
Jumlah		45	100.00	174	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa sebanyak 20 orang atau sebesar 44% responden menyatakan tinggi mengenai Keakuratan informasi dari bank, 12 orang atau sebesar 27% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi, 3 orang menyatakan rendah atau sebesar 7% dan 1 orang menyatakan sangat rendah atau sebesar 2%. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk pernyataan keakuratan informasi dari bank adalah 174 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.14**  
**Kemudahan menyampaikan komplain.**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	6	13.00	18	
Tinggi	4	31	69.00	124	
Sangat Tinggi	5	8	18.00	40	

Jumlah	45	100.00	182	
--------	----	--------	-----	--

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa sebanyak 31 orang atau sebesar 69% responden menyatakan tinggi mengenai Kemudahan menyampaikan komplain, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan sangat tinggi, 6 orang atau sebesar 13% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk pernyataan kemudahan menyampaikan komplain adalah 182 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.15**  
**Ketersediaan Saluran Telepon Bebas Pulsa**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	0.00	0	Baik
Rendah	2	3	6.00	6	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	25	56.00	100	
Sangat Tinggi	5	8	18.00	40	
Jumlah		45	100.00	173	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.15 dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang atau sebesar 56% responden menyatakan tinggi mengenai Ketersediaan Saluran Telepon Bebas Pulsa, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi, dan 3 orang atau sebesar 6% responden menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk pernyataan ketersediaan saluran telepon bebas pulsa adalah 173 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.16**  
**Kesederhanaan Mengakses Layanan Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	0.00	0	Baik
Rendah	2	-	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	30	67.00	120	
Sangat Tinggi	5	6	13.00	30	
Jumlah		45	100.00	177	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.16 dapat dilihat bahwa sebanyak 30 orang atau sebesar 67% responden menyatakan tinggi mengenai Kesederhanaan Mengakses Layanan Komplain, 6 orang atau sebesar 13% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kesederhanaan mengakses layanan komplain adalah 177 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.17**  
**Kecepatan Bank Menangani Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	-	0	Baik
Rendah	2	-	-	0	
Cukup Tinggi	3	4	9.00	12	
Tinggi	4	30	67.00	120	

Sangat Tinggi	5	11	24.00	55	
Jumlah		45	100.00	187	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa sebanyak 30 orang atau sebesar 67% responden menyatakan tinggi mengenai Kecepatan Bank Menangani Komplain, 11 orang atau sebesar 24% responden menyatakan sangat tinggi, 4 orang atau sebesar 9% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kecepatan bank menangani komplain adalah 187 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.18**

**Ketepatan Bank dalam menyelesaikan Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	1	2.00	1	Baik
Rendah	2	4	9.00	8	
Cukup Tinggi	3	11	24.00	33	
Tinggi	4	26	58.00	104	
Sangat Tinggi	5	3	7.00	15	
Jumlah		45	100.00	161	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.18 dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau sebesar 58% responden menyatakan tinggi mengenai Ketepatan Bank dalam menyelesaikan komplain, 3 orang atau sebesar 7% responden menyatakan sangat tinggi, 11 orang atau sebesar 24% responden menyatakan cukup tinggi, 4 orang atau sebesar 9% responden menyatakan rendah dan 1 orang atau sebesar 2% responden menyatakan sangat rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total

pembobotan untuk ketepatan bank dalam menyelesaikan komplain adalah 161 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.19**  
**Keadilan Perlakuan kepada Komplain Nasabah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-			Baik
Rendah	2	1	2.00	2	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	28	62.00	112	
Sangat Tinggi	5	7	16.00	35	
Jumlah		45	100.00	176	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa sebanyak 28 orang atau sebesar 62% responden menyatakan tinggi mengenai Keadilan perlakuan kepada komplain nasabah, 7 orang atau sebesar 16% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi, dan 1 orang atau sebesar 2% responden menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk Keadilan perlakuan kepada nasabah komplain adalah 176 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.20**  
**Terjaminnya Privasi Komplain Nasabah**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Rendah	1	-		
Rendah	2	1	2.00	2



Cukup Tinggi	3	4	9.00	12
Tinggi	4	13	29.00	52
Sangat Tinggi	5	27	60.00	135
Jumlah		45	100.00	201

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.20 dapat dilihat bahwa sebanyak 27 orang atau sebesar 60% responden menyatakan sangat tinggi mengenai Terjaminnya privasi komplain nasabah, 13 orang atau sebesar 29% responden menyatakan tinggi, 4 orang atau sebesar 9% responden menyatakan cukup tinggi, dan 1 orang atau sebesar 2% responden menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk terjaminnya privasi nasabah komplain adalah 201 (**kategori sangat baik**) berada pada interval 193-229.

**Tabel 4.21**  
**Tersusunnya Data Mengenai Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	-	0	Baik
Rendah	2	-	-	0	
Cukup Tinggi	3	2	4.00	6	
Tinggi	4	29	65.00	116	
Sangat Tinggi	5	14	31.00	70	
Jumlah		45	100.00	192	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.21 dapat dilihat bahwa sebanyak 29 orang atau sebesar 65% responden menyatakan tinggi mengenai Tersusunnya data mengenai komplain, 14 orang atau sebesar 31% responden menyatakan sangat tinggi, 2 orang atau sebesar 4% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil

perhitungan skor total pembobotan untuk tersusunnya data mengenai komplain adalah 192 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.22**  
**Ketersediaan SDM yang Memadai dalam Menangani Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	-	0	Baik
Rendah	2	-	-	0	
Cukup Tinggi	3	8	18.00	24	
Tinggi	4	22	49.00	88	
Sangat Tinggi	5	15	33.00	75	
Jumlah		45	100.00	187	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.22 dapat dilihat bahwa sebanyak 22 orang atau sebesar 49% responden menyatakan tinggi mengenai Ketersediaan SDM yang memadai dalam menangani komplain, 15 orang atau sebesar 33% responden menyatakan sangat tinggi, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk ketersediaan SDM yang memadai dalam menangani komplain adalah 187 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.23**  
**Ketepatan dalam Penyelesaian dan Pemecahan Masalah Komplain**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	-	-	0	

Rendah	2	-	-	0	Baik
Cukup Tinggi	3	7	15.00	21	
Tinggi	4	30	67.00	120	
Sangat Tinggi	5	8	18.00	40	
Jumlah		45	100.00	181	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.23 dapat dilihat bahwa sebanyak 30 orang atau sebesar 67% responden menyatakan tinggi mengenai Ketepatan dalam penyelesaian dan pemecahan masalah komplain, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan sangat tinggi, 7 orang atau sebesar 15% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk ketepatan dalam penyelesaian dan pemecahan masalah komplain adalah 181 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

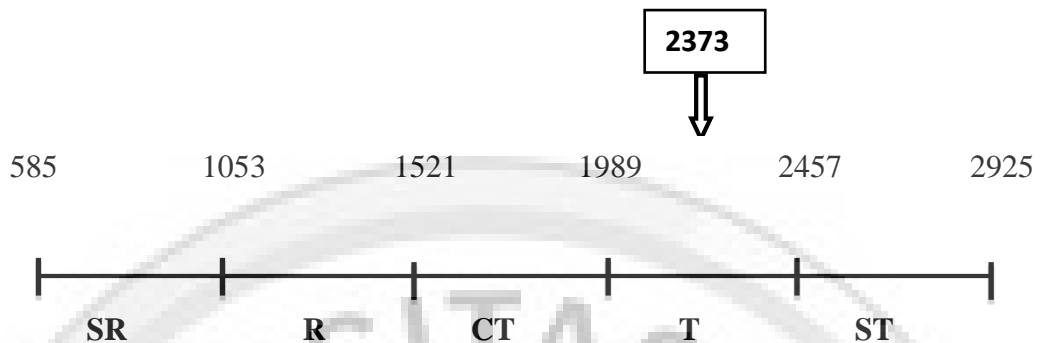
**Tabel 4.24**  
Total Indikator Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain)tinggi

Item	Skor Penilaian					Jumlah	Skor Total	Klasifikasi
	5	4	3	2	1			
Tingkat Komitmen	12	31	2	0	0	45	190	Baik
Kejelasan Bank	16	25	4	0	0	45	192	Baik
Keakuratan Informasi	12	20	9	3	1	45	174	Baik
Kemudahan Menyampaikan Komplain	8	31	6	0	0	45	182	Baik
Ketersediaan saluran telepon	8	25	9	3	0	45	173	Baik
Kesederhanaan akses layanan	6	30	9	0	0	45	177	Baik

Kecepatan menangani komplain	11	30	4	0	0	45	187	Baik
Ketepatan penyelesaian	3	26	11	4	0	45	161	Baik
Keadilan perlakuan	7	28	9	1	0	45	176	Baik
Terjaminnya privasi	27	13	4	1	0	45	201	Sangat Baik
Tersusunnya data	14	29	2	0	0	45	192	Baik
Ketersediaan SDM	15	22	8	0	0	45	187	Baik
Ketepatan pemyelesaian dan pemecahan	8	30	7	0	0	45	181	Baik
<b>Total</b>							<b>2373</b>	<b>Tinggi</b>

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel X (Kualitas manajemen komplain) dapat dilihat bahwa skor total Variabel X adalah 2373. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 13 \times 45 = 2925$
2. Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 13 \times 45 = 585$
3. Jarak Interval =  $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$   
 $= (2925 - 585) : 5$   
 $= 468$
4. Persentase Skor =  $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$   
 $= (2373 : 2925) \times 100\%$   
 $= 81 \%$



**Gambar 4.1**  
**Garis Kontinum Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain)**

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel X (kualitas Manajemen Komplain) yang terdiri dari 13 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 2373 ini artinya secara umum pelaksanaan kualitas manajemen komplain yang telah dijumlahkan pembobotan tiap indikatornya dinilai tinggi oleh nasabah. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang adalah baik sesuai dengan ketentuan indikator tentang manajemen komplain yang baik

### **4.3 Kinerja Pelayanan**

#### **4.3.1 Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang**

Kinerja Pelayanan yang dilaksanakan di Bank BJB Syariah sudah dianggap baik oleh nasabah. Bank BJB Syariah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap nasabah agar kepuasan nasabah terpenuhi. Kinerja pelayanan yang diberikan didorong oleh faktor-faktor pendukung yang akan berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan Bank BJB Syariah. Yang pertama, yaitu karyawan yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi, sopan santun dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya.

Yang kedua, yaitu faktor sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Kedua faktor tersebut mempunyai pengaruh untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di Bank BJB Syariah. Adapun Upaya yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah KCP Karawang untuk meningkatkan kinerja pelayanan selain kedua faktor diatas yaitu :<sup>69</sup>

1. Pelatihan /training secara berkala
2. Roleplay secara berkala bagi para frontliner (dilakukan tidak saat jam kerja).

#### 4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan di BJB Syariah

##### KCP Karawang

Pada variabel kinerja pelayanan terdiri dari 12 (dua belas) pernyataan yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan yang dalam pengambilan datanya menggunakan kuisioner. Hasil dari item-item pertanyaan tersebut akan diberi nilai bobot yang sesuai ukuran sebenarnya pada lapangan. Dan untuk penjelasannya akan dijelaskan berikut ini;

**Tabel 4.25**  
**Kecepatan Proses pelayanan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	4	9.00	12	
Tinggi	4	26	58.00	104	
Sangat Tinggi	5	15	33.00	75	
<b>Jumlah</b>		45	100.00	191	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

<sup>69</sup> Wawancara dengan Rima Apriani Jamilah, 10 Juli 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.25 dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau sebesar 58% responden menyatakan tinggi mengenai Kecepatan Proses pelayanan, 15 orang atau sebesar 33% responden menyatakan sangat tinggi, 4 orang atau sebesar 9% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kecepatan proses layanan adalah 191 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

Tabel 4.26

## Keefisienan waktu pelayanan

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	4	9.00	8	
Cukup Tinggi	3	8	18.00	24	
Tinggi	4	26	58.00	104	
Sangat Tinggi	5	7	15.00	35	
Jumlah		45	100.00	171	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.26 dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau sebesar 58% responden menyatakan tinggi mengenai Keefisienan waktu pelayanan, 7 orang atau sebesar 15% responden menyatakan sangat tinggi, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan cukup tinggi dan 4 orang atau sebesar 9% menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk keefisienan waktu pelayanan adalah 171 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.27**  
**Kemudahan lokasi yang dijangkau transportasi**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	1	2.00	1	Baik
Rendah	2	1	2.00	2	
Cukup Tinggi	3	8	18.00	24	
Tinggi	4	21	47.00	84	
Sangat Tinggi	5	14	31.00	70	
Jumlah		45	100.00	181	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.27 dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang atau sebesar 47% responden menyatakan tinggi mengenai kemudahan lokasi yang dijangkau transportasi, 14 orang atau sebesar 31% responden menyatakan sangat tinggi, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan cukup tinggi, 1 orang atau sebesar 2% menyatakan rendah dan 1 orang atau sebesar 2% menyatakan sangat rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kemudahan lokasi yang dijangkau transportasi adalah 181 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

**Tabel 4.28**  
**Kenyamanan ruangan fasilitas**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	13	29.00	39	
Tinggi	4	26	58.00	104	
Sangat Tinggi	5	6	13.00	30	



Jumlah	45	100.00	173	
--------	----	--------	-----	--

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.28 dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau sebesar 58% responden menyatakan tinggi mengenai kenyamanan ruang fasilitas, 6 orang atau sebesar 13% responden menyatakan sangat tinggi, 13 orang atau sebesar 29% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kenyamanan ruang fasilitas adalah 173 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

**Tabel 4.29**

**Keamanan tempat parkir**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan
Sangat Rendah	1	0	0.00	0
Rendah	2	1	2.00	2
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27
Tinggi	4	27	60.00	108
Sangat Tinggi	5	8	18.00	40
Jumlah		45	100.00	177

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.29 dapat dilihat bahwa sebanyak 27 orang atau sebesar 60% responden menyatakan tinggi mengenai keamanan tempat parkir, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi dan 1 orang atau sebesar 2% menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk keamanan tempat parkir adalah 177 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.30**  
**Keramahan Karyawan Bank dalam Pelayanan**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	24	53.00	96	
Sangat Tinggi	5	12	27.00	60	
Jumlah		45	100.00	183	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.30 dapat dilihat bahwa sebanyak 24 orang atau sebesar 53% responden menyatakan tinggi mengenai keramahan karyawan bank dalam pelayanan, 12 orang atau sebesar 27% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk keramahan karyawan bank dalam pelayanan adalah 183 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

**Tabel 4.31**  
**Ketangapan karyawan dalam pelayanan terhadap keinginan Anda**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	10	22.00	30	
Tinggi	4	21	47.00	84	
Sangat Tinggi	5	14	31.00	70	
Jumlah		45	100.00	184	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.31 dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang atau sebesar 47% responden menyatakan tinggi mengenai ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap keinginan anda, 14 orang atau sebesar 31% responden menyatakan sangat tinggi, 10 orang atau sebesar 22% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk ketanggapan karyawan dalam pelayanan terhadap keinginan anda adalah 184 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

Tabel 4.32

## Kemudahan serta komunikasi yang baik dari karyawan kepada Anda

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	1	2.00	2	
Cukup Tinggi	3	3	7.00	9	
Tinggi	4	31	69.00	124	
Sangat Tinggi	5	10	22.00	50	
Jumlah		45	100.00	185	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.32 dapat dilihat bahwa sebanyak 31 orang atau sebesar 69% responden menyatakan tinggi mengenai kemudahan serta komunikasi yang baik dari karyawan kepada anda, 10 orang atau sebesar 22% responden menyatakan sangat tinggi, 3 orang atau sebesar 7% responden menyatakan cukup tinggi dan 1 orang atau sebesar 2% menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kemudahan serta komunikasi yang baik dari karyawan kepada anda adalah 185 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192.

**Tabel 4.33**  
**Kesediaan Karyawan Bank dalam membantu Anda**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Sangat Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	4	9.00	12	
Tinggi	4	24	53.00	96	
Sangat Tinggi	5	17	38.00	85	
Jumlah		45	100.00	193	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.33 dapat dilihat bahwa sebanyak 24 orang atau sebesar 53% responden menyatakan tinggi mengenai kesediaan karyawan bank dalam membantu anda, 17 orang atau sebesar 38% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kesediaan karyawan bank dalam membantu anda adalah 193 (**kategori sangat baik**) berada pada interval 193-229.

**Tabel 4.34**  
**Kejelasan Informasi yang Anda terima**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Sangat Baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	0	0.00	0	
Tinggi	4	26	58.00	104	
Sangat Tinggi	5	19	42.00	95	
Jumlah		45	100.00	199	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.34 dapat dilihat bahwa sebanyak 26 orang atau sebesar 58% responden menyatakan tinggi mengenai kejelasan informasi yang diterima, 19 orang atau sebesar 42% responden menyatakan sangat tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk kejelasan informasi yang diterima adalah 199 (**kategori sangat baik**) berada pada interval 193-229.

**Tabel 4.35**  
**Karyawan Mengutamakan kepentingan Anda**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Sangat baik
Rendah	2	0	0.00	0	
Cukup Tinggi	3	3	7.00	9	
Tinggi	4	23	51.00	92	
Sangat Tinggi	5	19	42.00	95	
Jumlah		45	100.00	196	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2015*

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.35 dapat dilihat bahwa sebanyak 23 orang atau sebesar 51% responden menyatakan tinggi mengenai karyawan mengutamakan kepentingan anda, 19 orang atau sebesar 42% responden menyatakan sangat tinggi, 3 orang atau sebesar 7% responden menyatakan cukup tinggi. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk karyawan mengutamakan kepentingan anda adalah 196 (**kategori sangat baik**) berada pada interval 193-229.

Tabel 4.36

**Rasa Tanggung jawab karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelesaikan masalah yang ada**

Jawaban Responden	Skor	Jumlah	Prosentase (%)	Pembobotan	Klasifikasi
Sangat Rendah	1	0	0.00	0	Baik
Rendah	2	3	7.00	6	
Cukup Tinggi	3	9	20.00	27	
Tinggi	4	25	55.00	100	
Sangat Tinggi	5	8	18.00	40	
Jumlah		45	100.00	173	

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4.36 dapat dilihat bahwa sebanyak 25 orang atau sebesar 55% responden menyatakan tinggi mengenai Rasa Tanggung jawab karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelesaikan masalah yang ada, 8 orang atau sebesar 18% responden menyatakan sangat tinggi, 9 orang atau sebesar 20% responden menyatakan cukup tinggi dan 3 orang atau sebesar 7% menyatakan rendah. Berdasarkan hasil perhitungan skor total pembobotan untuk rasa tanggung jawab karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menyelesaikan masalah yang ada adalah 173 (**kategori baik**) berada pada interval 156-192

Tabel 4.37

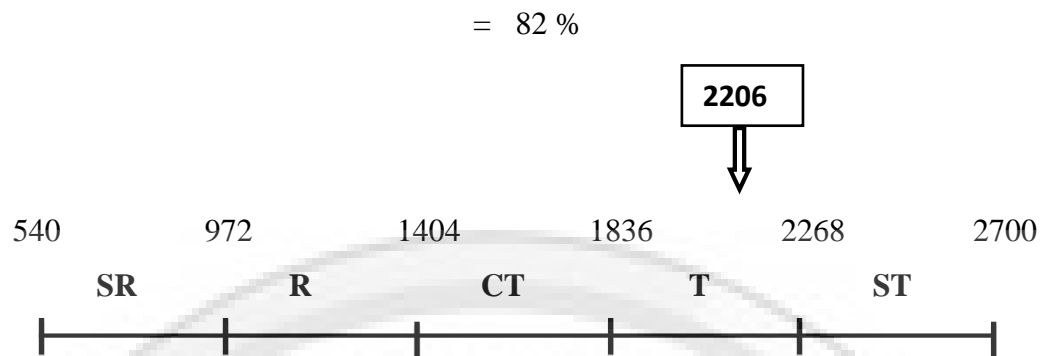
**Total Indikator Variabel Y (Kinerja Pelayanan)**

Item	Skor Penilaian					Jumlah	Skor Total	Klasifikasi
	5	4	3	2	1			
<b>Kecepatan layanan</b>	15	26	4	0	0	45	191	Baik
<b>Keefisienan waktu</b>	7	26	8	4	0	45	171	Baik
<b>Kemudahan lokasi</b>	14	21	8	1	1	45	181	Baik
<b>Kenyamanan</b>	6	26	13	0	0	45	173	Baik

<b>Keamanan tempat parkir</b>	8	27	9	1	0	45	177	Baik
<b>Keramahan</b>	12	24	9	0	0	45	183	Baik
<b>Ketanggapan</b>	14	21	10	0	0	45	184	Baik
<b>Kesediaan</b>	10	31	3	1	0	45	185	Baik
<b>Kejelasan informasi</b>	17	24	4	-	0	45	193	Sangat baik
<b>Kemudahan komunikasi</b>	19	26	0	-	0	45	199	Sangat baik
<b>Karyawan mengutamakan kepentingan anda</b>	19	23	3	-	0	45	196	Sangat baik
<b>Rasa tanggung jawab karyawan</b>	8	25	9	3	0	45	173	Baik
<b>Total</b>							<b>2206</b>	<b>Tinggi</b>

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel Y (kinerja pelayanan) dapat dilihat bahwa skor total Variabel Y adalah 2206. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 12 \times 45 = 2700$
2. Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 12 \times 45 = 540$
3. Jarak Interval =  $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$   
 $= (2700 - 540) : 5$   
 $= 432$
4. Persentase Skor =  $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$   
 $= (2206 : 2700) \times 100\%$



**Gambar 4.2**  
**Garis Kontinum Variabel Y (Kinerja Pelayanan)**

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel Y (kinerja pelayanan) yang terdiri dari 12 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 2206. Dimana nilai kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai tinggi. Hal ini berarti menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan yang dilaksanakan Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai baik sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pelayanan yang baik.

#### **4.4 Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan Di Bank BJB Syariah KCP Karawang**

##### **4.4.1 Analisa Regresi**

##### **4.4.1.1 Korelasi Antara Variabel Kualitas Manajemen Komplain Dengan Variabel Kinerja Pelayanan**

Untuk mencari pengaruh kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang digunakan rumus regresi sederhana (*simple regression*), dimana fungsi tersebut mencari hubungan sebab akibat. Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain Terhadap Kinerja Pelayanan Di Bank BJB Syariah KCP Karawang terdapat pada tabel dibawah ini:



**Tabel 4.38**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 <sup>a</sup>	,684	,677	2,844

a. Predictors: (Constant), Kualitas Manejemen Komplain

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui koefisien korelasi kualitas manajemen komplain (X) dengan kinerja pelayanan (Y) sebesar  $r = 0,827$ , hubungan tersebut sangat kuat antara kualitas manajemen komplain (X) dengan kinerja pelayanan (Y). Jika diinterpretasikan menurut kriteria Nunung, dkk. Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel, karena korelasi berkisar  $> 75$  dan arahnya positif berarti apabila kualitas manajemen komplain ditingkatkan maka kinerja pelayanan akan meningkat. Korelasi positif menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas manajemen komplain dan kinerja pelayanan searah.

Besarnya pengaruh kualitas manajemen komplain dan kinerja pelayanan dapat diketahui dengan menggunakan analisis koefisien determinasi (KD). Koefisien determinasinya (R Square) menunjukkan nilai sebesar 0,684 atau sebesar 68,4% diperoleh dari hasil ( $r^2 \times 100\% = 0,827^2 \times 100\% = 68,4\%$ ), artinya variabel Kinerja Pelayanan dipengaruhi oleh variable Kualitas Manajemen Komplain sebesar 68,4% dan sisanya 31,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 4.39**  
**Correlations**

		Kinerja Pelayanan	Kualitas Manejemen Komplain
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan	1,000	,827

Kualitas Manajemen Komplain	,827	1,000
--------------------------------	------	-------

#### 4.4.1.2 Analisis Regresi Variabel Kualitas Manajemen Komplain Dengan Variabel Kinerja Pelayanan

Berdasarkan besaran koefisien pada tabel lampiran hasil analisis, maka model regresi yang terbentuk dinyatakan sebagai berikut :

**Tabel 4.40**  
**Koefisien Regresi**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,835	4,186		2,110	,041
	Kualitas Manajemen Komplain	,762	,079	,827	9,649	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Dari tabel tersebut juga diperoleh persamaan regresi adalah:

$$\text{Kinerja Pelayanan} = 8.835 + 0.762 * \text{Kualitas Manajemen Komplain}$$

1. Konstanta sebesar 8.835 artinya jika untuk variable Kualitas Manajemen Komplain bernilai nol, nilai Kinerja Pelayanan adalah sebesar 8.280 satuan.
2. Variabel Kualitas Manajemen Komplain memiliki nilai positif sebesar 0.762. Hal ini menyatakan setiap meningkat 1 satuan Kualitas Manajemen Komplain akan berpengaruh terhadap meningkatnya nilai Kinerja Pelayanan sebesar  $Y = 8.835 + 0.762 X$

Hal ini memberikan pengertian bahwa semakin tinggi Kualitas Manajemen Komplain maka semakin tinggi Kinerja Pelayanan.

**Tabel 4.41**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	753,139	1	753,139	93,104	,000 <sup>b</sup>
	Residual	347,839	43	8,089		
	Total	1100,978	44			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Manajemen Komplain

Berdasarkan tabel di atas didapat F hitung adalah 93,104 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena profitabilitas jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kinerja pelayanan.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian apakah terdapat pengaruh kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan maka dilakukan pengujian Hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

$H_0: r^2=0$  → Tidak Terdapat pengaruh antara kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan.

$H_1: r^2 \neq 0$  → Terdapat pengaruh antara kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan

Untuk uji t kriterianya adalah :

Jika,  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak

Jika,  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima

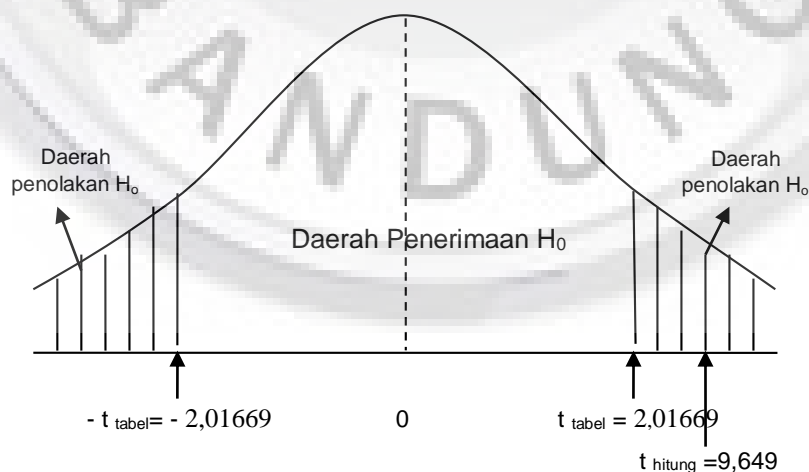
Berikut adalah table hasil uji t output SPSS:

**Tabel 4.42**  
**Uji t hitung variabel kualitas manajemen komplain**  
**terhadap kinerja pelayanan**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	1	(Constant)	8,835	4,186		
	Kualitas Manejemen Komplain	,762	,079	,827	9,649	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan  
 T tabel = 2,01669

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa t hitung sebesar 8,830. Sedangkan t tabel untuk taraf nyata 5% dan derajat kebebasan  $(n-2) = 43$ , maka diperoleh  $t_{(0,05, 43)} = 2,01669$ . Berdasarkan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t hitung, diketahui bahwa nilai uji t hitung variabel Kualitas Manajemen Komplain sebesar 9,649 karena uji t hitung  $>$  t tabel atau  $9,649 > 2,01669$  maka terdapat pengaruh antara variabel variabel Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan.



**Gambar 4.3**  
**Kurva Uji-t Dua Pihak Variabel Kualitas Manajemen Komplain**  
**Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan**