

# **ANALISIS PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BPRS SEPROVINSI LAMPUNG**

Ditta Nur Hidayanti, Heni Noviarita, Erike Anggraeni  
Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Intan

email: dittanurhidayantipbs93@gmail.com  
heninoviarita@radenintan.ac.id  
erikeanggraeni@yahoo.co.id

## **Abstract**

*The purpose of this research is to find and analyze the handling of complaints against customer loyalty at PT. BPRS in the Province of Lampung. This research is a quantitative study with a questionnaire data collection tool that is distributed to customers of PT. SRBs in the Province of Lampung. The sample used in this study was 100 customers, with a purposive sampling data collection technique. Analysis of the data used in this study is a simple linear regression data analysis. The results found that the handling of complaints can affect customer loyalty of PT. SRBs in the Province of Lampung. The magnitude of the effect of handling complaints on loyalty is 49.3%. Therefore, to maintain customer loyalty PT. BPRS in Lampung Province can make various options such as improving service quality, increasing satisfaction, perceived value, E-Serovqual and using mobile banking.*

*Keywords: Handling Complaints and Loyalty.*

## **Abstrak**

*Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisa penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung. Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat pengumpulan data angket yang disebarakan kepada nasabah PT. BPRS se-Provinsi Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah, dengan teknik pengumpulan data purposive sampling.*

*Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data regresi linier sederhana. Hasil penelitian menemukan bahwa penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah PT. BPRS se-Provinsi Lampung. Besarnya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas adalah 49.3%. Oleh sebab itu untuk mempertahankan loyalitas nasabah PT. BPRS se-Provinsi Lampung dapat melakukan berbagai opsi seperti peningkatan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan, persepsi nilai, E-Servoqual dan penggunaan mobile banking.*

*Kata Kunci: Penanganan Keluhan dan Loyalitas.*

### Pendahuluan.

Dunia bisnis saat ini diwarnai dengan persaingan ketat.<sup>1</sup> Pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah bank tidak lepas dari ekspansi perbankan syariah. Kemajuan persaingan pangsa pasar lembaga keuangan menuntut berbagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan simpan pinjam untuk berinovatif dalam melayani masyarakat demi mempertahankan loyalitas nasabah.

Loyalitas merupakan bentuk hubungan kuat antara konsumen dan perusahaan. Loyalitas nasabah merupakan sebuah komitmen kuat yang dipegang seorang untuk membeli dan berlangganan atas produk atau jasa yang ditawarkan dan akan bertahan hingga masa mendatang.<sup>2</sup> Pemberian layanan yang baik dengan rasa nyaman kepada nasabah dan meyakini nasabah bahwa pihak bank mampu memberikan kualitas pelayanan dan produk-produk yang baik dapat meningkatkan bisnis perusahaan.<sup>3</sup> Pelayanan yang diberikan oleh BPRS di Provinsi Lampung terhadap nasabah harus dilandasi dengan ketulusan agar dapat menciptakan hubungan baik antara nasabah dan pihak bank. Berikut ini adalah daftar PT. BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung:

---

1 Kartika Rachma, Suharyono, dan Djamhur Hamid, "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Kawi Malang)," *PROFIT: Jurnal Administrasi dan Bisnis* 7, no. 2 (2013).

2 Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 132.

3 Asunción Beerli, Josefa D. Martín, and Agustín Quintana, "A Model Of Customer Loyalty In The Retail Banking Market," *European Journal Of Marketing* 38, no. 1/2 (2004): 253–75.

**Tabel 1. Jumlah PT. BPRS Se-Provinsi Lampung**

No	BPRS	Kabupaten	Berdiri
1.	PT. BPRS Aman Syariah	Lampung Timur	2009
2.	PT. BPRS Bandar Lampung	Bandar Lampung	2008
3.	PT. BPRS KotaBumi	Lampung Utara	2008
4.	PT. BPRS Lampung Barat	Lampung Barat	2010
5.	PT. BPRS Lampung Timur	Lampung Timur	2009
6.	PT. BPRS Metro Madani	Metro	2005
7.	PT. BPRS Tanggamus	Tanggamus	2004
8.	PT. BPRS Tani Tuba Ba	Tulang Bawang	2009
9.	PT. BPRS Way Kanan	Way Kanan	2011
10.	PT. BPRS Rajasa	Lampung Tengah	2009
11.	PT. BPRS Mitra Agro	Bandar Lampung	2010

Sumber: Data Primer Otoritas Jasa Keuangan 2020.

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Provinsi Lampung merupakan bank-bank yang terdapat di seluruh plosok wilayah Provinsi Lampung. BPRS di Provinsi Lampung adalah lembaga keuangan syariah yang melayani simpan dan pinjam masyarakat Lampung dengan berbagai produk-produk yang dimiliki oleh BPRS masing-masing. Berikut ini adalah jumlah nasabah seluruh PT. BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung:

**Tabel 2. Nasabah PT. BPRS Se-Provinsi Lampung**

Produk	2016	2017	2018
Murabahah	5.053.764	5.904.751	6.815.750
Mudharabah	156.256	124.497	187.726
Musyarakah	774.949	776.696	829.804

Sumber: Data Primer Otoritas Jasa Keuangan diolah tahun 2020.

Tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa pertumbuhan nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut terjadi selama 3 tahun terakhir ini, baik pada produk *murabahah*, *mudharabah* maupun *musyarakah*. Oleh sebab itu untuk mempertahankan nasabahnya harus mengedepankan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh penanganan terhadap keluhan.<sup>4</sup> Dalam menjaga loyalitas nasabah berbagai cara dapat dilakukan oleh pihak perbankan untuk mempertahankan kesetiaan nasabah yang telah dimiliki, salah satu cara mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan penanganan keluhan.

<sup>4</sup> Pungky Octaviani, "Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya," *BRANCMARK* 4, no. 1 (2018): 237-46.

Penanganan keluhan merupakan bagian dari kualitas perusahaan dalam melakukan pelayanan, penanganan keluhan dapat dijadikan tolak ukur oleh perusahaan mengenai kinerja.<sup>5</sup> Nasabah yang merasa puas terhadap penanganan keluhan akan kembali lagi kepada perusahaan yang sama.<sup>6</sup> Nasabah yang setia kepada bank merupakan asset penting yang perlu dipertahankan oleh perusahaan. Oleh sebab itu perlu adanya pemeliharaan hubungan antara nasabah dan perusahaan yaitu dengan menjaga loyalitas nasabah agar tidak berpaling pada lembaga keuangan lainnya.

Merujuk pada uraian di atas maka dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian mengenai analisis penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS se-Provinsi Lampung. Berikut ini adalah hipotesis yang di gunakan dalam penelitian ini:

$H_1$  : Terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS se-Provinsi Lampung.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS se-Provinsi Lampung.

## Metode Penelitian.

Pada kesempatan kali ini peneliti melakukan penelitian kuantitatif. Dengan metode pengumpulan data menggunakan angket. Angket merupakan alat pengumpulan data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>7</sup> Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Provinsi Lampung yang merupakan nasabah dari BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang nasabah.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dalam menentukan sampel.<sup>8</sup> Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

---

5 Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya." *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 15, no. 2 (2017): 210.

6 Philip Kotler dan Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran...*, hlm. 12.

7 Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 92.

8 *Ibid.*, hlm. 97.

1. Sampel merupakan nasabah aktif dari BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung,
2. Sampel merupakan nasabah yang memiliki buku rekening pada BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung, dan
3. Sampel merupakan nasabah BPRS di Provinsi Lampung yang bersedia mengisi butiran pertanyaan dalam angket.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh antara variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini adalah rumus yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = a + bX$$

Keterangan: Y = Variabel dependen (Nilai yang diprediksikan)

X = Variabel independen

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

### Hasil dan Analisa.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan dan menganalisa pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BPRS di Provinsi Lampung dengan hipotesis penelitian:

$H_1$  : Terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS se-Provinsi Lampung

$H_0$  : Tidak erdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS se-Provinsi Lampung

Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dari lapangan, yaitu sebagai berikut: **Uji Validitas.**

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Penanganan Keluhan.**

No	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1	X.1	0.756	0.196	Valid
2	X.2	0.748	0.196	Valid
3	X.3	0.695	0.196	Valid
4	X.4	0.758	0.196	Valid
5	X.5	0.660	0.196	Valid
6	X.6	0.631	0.196	Valid
7	X.7	0.732	0.196	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020.

Merujuk pada tabel di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan 7 item pertanyaan untuk variabel independen (X) mengenai penanganan keluhan. Berdasarkan pada output SPSS

Versi 23 dari ke 7 item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti memiliki status valid, hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.**

No	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1	Y1	0.668	0.196	Valid
2	Y2	0.729	0.196	Valid
3	Y3	0.801	0.196	Valid
4	Y4	0.758	0.196	Valid
5	Y5	0.633	0.196	Valid
6	Y6	0.770	0.196	Valid
7	Y7	0.762	0.196	Valid
8	Y8	0.744	0.196	Valid
9	Y9	0.671	0.196	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020

Merujuk pada tabel di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 item pertanyaan untuk variabel dependen (Y) mengenai loyalitas nasabah. Berdasarkan pada output SPSS Versi 23 dari ke 9 item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti memiliki status valid, hal tersebut dibuktikan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$

**Uji Realibitas.**

**Tabel 5. Uji Realibitas Angket.**

No	Variabel	Jumlah Item Per-tanyaan	Cronbach Alpha	Status
1	X1	7	0.776	Reliabel
2	Y	9	0.774	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020.

Merujuk pada tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa dari keempat variabel dalam penelitian ini memiliki status reliabel pada masing-masing variabel. Hal ini dibuktikan dari nilai *Cronbach Alpha* pada setiap variabel lebih dari nilai 0.06. Sehingga dapat dapat disimpulkan variabel X dan Y berstatus reliabel.

## Uji Normalitas.

**Tabel 6. Uji Normalitas.  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.27825290
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.041
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020.

Merujuk pada data tabel di atas, dapat diketahui bahwa output SPSS Versi 23 hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* adalah senilai 0.200. Nilai signifikansi 0.200 > 0.05 yang artinya data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## Uji Linieritas.

**Tabel 7. Uji Linieritas Variabel Penanganan Keluhan dan Loyalitas Nasabah.**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas nasabah * penanganan keluhan	Between Groups	(Combined)	776.518	10	77.652	11.212	.000
		Linearity	686.467	1	686.467	99.118	.000
		Deviation from Linearity	90.051	9	10.006	1.445	.181
	Within Groups		616.392	89	6.926		
	Total		1392.910	99			

Sumber: Data Primer diolah tahun 2020.

Berdasarkan pada hasil output SPSS Versi 23 yang tersaji pada tabel di atas, maka dapat kita ketahui hasil uji linieritas antara variabel bebas dan variabel terikat yang ada dalam penelitian ini yaitu: penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah memiliki nilai *Sig. Deviation from linearity* sebesar 0.181. Jika dibandingkan maka  $0.181 > 0.05$ . Itu artinya terdapat hubungan yang linier antara penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah.

**Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.**

**Tabel 8. Uji Analisis Regresi.**

Persamaan Regresi Linier 1: $Y = 10.126 + 0,945_{x_1} + e$					
Model	B	Standar Error	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Sig
Konstanta	10.126	2.974	3.405	1.660	.001
Penanganan Keluhan	.945	.097	9.759	1.660	.000
Koefisien Korelasi (R) = 0.702 <sup>a</sup>			a. <i>Predictor: (Constant):</i> Penanganan Keluhan b. <i>Dependent Variabel:</i> Loyalitas		
Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) = 0.493					
<i>Adjusted</i> (R <sup>2</sup> ) = 0.488					

Sumber: Data Primer Output SPSS Versi 23 diolah tahun 2020.

Tabel di atas menyajikan hasil persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 10.126 + 0,945_{x_1} + e$$

Angka regresi linier sederhana di atas, memaknai bahwa koefisien pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BPRS di Provinsi Lampung adalah:

1. Nilai konstanta di atas menunjukkan arah yang positif, dengan nilai 10.126. Artinya apabila variabel penanganan keluhan mengalami peningkatan maka variabel loyalitas mengalami kenaikan atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien variabel penanganan keluhan terhadap loyalitas adalah sebesar 0.945%. Maknanya jika penanganan keluhan mengalami kenaikan 1% maka loyalitas akan mengalami kenaikan 0.945%.

Merujuk pada hasil uji t yang terdapat di dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung sesuai informasi dalam tabel adalah  $9.759 >$  nilai t tabel yaitu 1.660. Hingga dapat memaknai berdasarkan nilai t hitung terdapat pengaruh penanganan keluhan

terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung. Nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebesar 0.488. Hal tersebut memaknai bahwa besarnya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung adalah sebesar 48.8% dan 51.2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak peneliti gunakan pada kesempatan penelitian kali ini. Oleh sebab itu untuk mengoptimalisasikan loyalitas nasabah maka perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan penanganan keluhan nasabah dan atau dapat melakukan opsi-opsi lainnya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah peneliti temukan pada kesempatan penelitian kali ini. Penelitian yang dilakukan oleh Budiarti menemukan bahwa loyalitas nasabah dapat dioptimalkan dengan memberikan penanganan keluhan secara handal sehingga menimbulkan rasa puas, artinya dengan penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.<sup>9</sup> Penelitian lainnya menemukan bahwa penanganan komplain dapat mengoptimalisasikan kepuasan dan loyalitas nasabah, dengan melakukan peningkatan layanan komplain maka loyalitas dan kepuasan nasabah dapat meningkat karena terpenuhinya kebutuhan nasabah terhadap bank.<sup>10</sup>

Membangun interaksi antara nasabah dengan pegawai akan mempengaruhi hubungan yang baik dan lebih kuat.<sup>11</sup> Hal lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dikemukakan oleh Rosyid, et. al yang menemukan bahwa dengan *E-Servqual* dan kepuasan penggunaan *mobile banking* dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap perbankan.<sup>12</sup> Hal tersebut membuktikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menuntut perbankan untuk berinovasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah menjadi lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan kecanggihan internet sehingga dengan demikian kebutuhan nasabah terpenuhi dan loyalitas nasabah kepada perusahaan tetap terjaga. Penemuan

9 Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan...."

10 Nunuk Herawati dan Murni Sulistyowati, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo," *Probank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan* 4, no. 1 (2019): 15–26.

11 Beni Eka Yanti dan Aminar Sutra Dewi, "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Solok," *Center for Open Science* (2017): 1–13.

12 Muhammad Ibnu Rosyid dan Maya Ariyanty, "Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung," *eProceedings of Management* 6, no. 3 (2019): 5557–65.

lainnya dikemukakan oleh Setiawan yang menemukan bahwa loyalitas nasabah terhadap perbankan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepuasan nasabah. Ketiga variabel tersebut membuktikan pengaruh yang positif dan signifikan.<sup>13</sup> Hal tersebut membuktikan bahwa kemudahan serta kenyamanan yang diberikan dan disediakan oleh perbankan disukai oleh nasabah selaku konsumen.

Penanganan keluhan yang terjadi pada BPRS yang tersebar di Provinsi Lampung pada umumnya adalah melalui kotak suara. Kotak suara berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk menampung segala aspirasi nasabah baik masukan dan kritik serta keluhan-keluhan nasabah. Keluhan yang terjadi dilapangan pada umum merupakan keluhan pelayanan, keluhan pelayanan terjadi bukan karena tidak ada SOP. Hal tersebut terjadi karena pribadi karyawan yang berbeda-beda, oleh sebab itu dilakukannya pelatihan bagi karyawan baru agar bisa menjadi serasi antara satu dengan lainnya. Selain dari pada itu penanganan keluhan lainnya adalah mengenai ketidakmampuan nasabah membayar kewajiban pembiayaan yang menimbulkan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah akan menimbulkan ketidakstabilan operasional bank, oleh sebab itu dalam menanggulangi keluhan tersebut maka pihak bank melakukan penjadwalan ulang pembayaran angsuran.<sup>14</sup> Dengan melakukan respon penanganan keluhan pada nasabah hal tersebut dapat berdampak baik pada loyalitas nasabah dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank. Selain dari pada menanggulangi penanganan keluhan, terdapat cara-cara lain dalam membangun loyalitas nasabah.

Menurut Veithzal Rivai, cara lain yang dapat membangun loyalitas nasabah perbankan adalah:<sup>15</sup>

1. Memperkuat merek, kegiatan ini mencerminkan karakter nasabah membentuk ikatan emosional antara nasabah dengan merek tersebut.
2. Memperbaiki pelayanan, pelayanan kepada nasabah menciptakan pengalaman yang unik kepada nasabah

---

13 Heri Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank," MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis 2, no. 2 (2019): 207-229.

14 Wawancara bersama Bapak Eko Budi Setiawan *Account officer* PT. BPRS Metro Madani, Lampung, pada tanggal 30 April 2020.

15 Veithzal Rivai, *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rasulullah SAW*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017), hlm. 114.

sehingga ia merasa dihargai.

3. Meningkatkan kualitas produk, dengan kualitas yang baik maka akan mengurangi risiko nasabah mengalami kegagalan produk.

Loyalitas nasabah diyakini sebagai faktor yang mendominasi keberhasilan bisnis, dengan adanya loyalitas nasabah maka tujuan perusahaan perbankan dapat mencapai tujuan. Nasabah yang loyal dapat meningkatkan *income* perusahaan, nasabah yang konsisten melakukan transaksi memberikan keuntungan bagi perbankan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan khususnya PT. BPRS se-Provinsi Lampung berdasarkan hasil perhitungan regresi dan temuan lapangan maka yang dilakukan oleh BPRS yang terdapat di Provinsi Lampung mengenai penanganan keluhan nasabah, seperti menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang terdapat di perusahaan, merespon positif keluhan nasabah seperti keringanan dalam menyelesaikan pembiayaan dengan memberikan penjadwalan ulang dan mengecilkan jumlah angsuran pembiayaan agar menghindari pembiayaan bermasalah merupakan langkah yang baik dalam menjaga hubungan dengan nasabah. Selain dari pada itu perusahaan juga dapat melakukan opsi-opsi lainnya sebagai cara dalam mengoptimalkan loyalitas nasabah. Opsi-opsi yang dapat dilakukan oleh PT. BPRS se-Provinsi Lampung adalah dengan peningkatan kepuasan nasabah, persepsi nilai, E-Servqual dan penggunaan *mobile banking*.

## Kesimpulan.

Merujuk pada hasil penelitian dan analisa yang telah peneliti lakukan dan peneliti tuangkan pada tulisan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penemuan dalam penelitian kali ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS di Provinsi Lampung. Hal tersebut diindikasikan oleh tanggapnya pelayanan keluhan yang diberikan oleh perusahaan mampu mempertahankan loyalitas nasabah kepada bank. Dengan demikian untuk mempertahankan menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang terdapat di perusahaan, merespon positif keluhan nasabah seperti keringanan dalam menyelesaikan pembiayaan dengan memberikan penjadwalan ulang dan mengecilkan jumlah angsuran pembiayaan agar menghindari pembiayaan bermasalah. Selain itu, untuk meningkatkan loyalitas

nasabah BPRS di Provinsi Lampung dapat melakukan peningkatan kepuasan nasabah, persepsi nilai, E-Servqual dan penggunaan *mobile banking*.

### Daftar Pustaka.

- Beerli, Asunción, Josefa D. Martín, and Agustín Quintana. "A Model Of Customer Loyalty In The Retail Banking Market." *European Journal Of Marketing* 38, no. 1/2 (2004): 253–75.
- Budiarti, Anindhyta. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya." *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 15, no. 2 (2018): 210-231.
- Rachma, Kartika., Suharyono, dan Djamhur Hamid. "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesi Cabang Kawi Malang)." *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis* 7, no. 2 (2013).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Octaviani, Pungky. "Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya." *BRANCHMARK* 4, no. 1 (2018): 237–46.
- Rivai, Veithzal. *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2017.
- Rosyid, Muhammad Ibnu, dan Maya Ariyanty. "Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung." *eProceedings of Management* 6, no. 3 (2019): 5557–65.
- Setiawan, Heri. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank." *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2, no. 2 (2019): 207-229.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

- Herawati, Nunuk, dan Murni Sulistyowati. "Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penganganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo." *Probank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan* 4, no. 1 (2019): 15–26.
- Yanti, Beni Eka, dan Aminar Sutra Dewi. "Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Solok." *Center for Open Science* (2017): 1–13.

