

**Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Citra
Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah KUR BRI Unit Suwawal
Kabupaten Jepara**

RILIA AFINDA

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202562@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah KUR. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KUR BRI Unit Suwawal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan purposive sampling dimana peneliti menentukan sampelnya dari nasabah yang terdata di BRI Unit Suwawal berdasarkan kriteria yang peneliti tetapkan dengan jumlah 150 nasabah.

Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas layanan, penanganan keluhan, dan citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas nasabah KUR BRI Unit Suwawal. Variabel citra perusahaan memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas nasabah dibandingkan dengan variabel lainnya yang ditunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,419 sedangkan koefisien regresi variable kualitas layanan dan penanganan keluhan masing-masing sebesar 0,280 dan 0,120.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah

Effects of Service Quality, Complaint Handling, and Company Image on Consumer Loyalty of KUR BRI Unit Suwawal Jepara Regency

RILIA AFINDA

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202562@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the service quality, complaint handling and company image on consumer loyalty. The population in this study are all customers of KUR BRI Unit Suwawal. The sampling technique used is purposive sampling where researcher determine the sample of customers recorded in KUR BRI Unit Suwawal on the terms of the criteria set that has been recorded for more than one times and obtained to 150 consumers.

The results find that the service quality, complaint handling and company image have significant influence either partially or simultaneously on consumers loyalty of KUR on BRI Unit Suwawal. The variable company image has the greatest influence on customer loyalty than other variables demonstrated. It's value of regression coefficient is 0,419 while the regression coefficient variable service quality and compalint handling respectively 0,280 and 0,120.

Keyword : Service Quality, Complaint Handling, Company Image and Consumer Loyalty