

**DAMPAK *COMPLAINT HANDLING* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY*
PADA NASABAH BANK KALBAR SYARIAH CABANG PONTIANAK**

**Indah Permata Sari
Manajemen**

ABSTRAK

Bank syariah merupakan lembaga keuangan seperti bank konvensional akan tetapi menggunakan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam dalam pengoperasiannya. Masyarakat Indonesia yang mayoritasnya beragama Islam membuat potensi pasar perbankan syariah di Indonesia semakin membesar. *Complaint handling* dan *service quality* yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah terhadap suatu perbankan tentu akan memberikan dampak pada kepuasan nasabahnya, baik itu untuk nasabah yang menabung maupun yang menggunakan produk lain dari bank tersebut. Nasabah yang puas otomatis akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini mendorong banyak perbankan khususnya perbankan syariah untuk lebih efektif dan efisien dalam menjalankan usahanya, termasuk mempertahankan kepuasan dan kesetiaan nasabahnya, karena kelangsungan hidup sebuah perbankan sangat bergantung pada kepuasan dan kesetiaan nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari variabel *handling complaint* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction* yang mana pada gilirannya akan berdampak pada *customer loyalty* di Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak. Responden berjumlah 201 orang dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Olah data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alat bantu AMOS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *complaint handling* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *complaint handling* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* dan peran *customer satisfaction* mampu memediasi pengaruh *complaint handling* dan *service quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah, Bank Kalbar Syariah Cabang Pontianak

***THE IMPACT OF COMPLAINT HANDLING AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY IN
CUSTOMERS OF PONTIANAK BRANCH OF BANK KALBAR SYARIAH***

**Indah Permata Sari
Manajemen**

ABSTRACT

Islamic (Sharia) banks are financial institutions that follow Islamic principles and moral values. The Indonesian people, mostly Muslims, have increased the potential for Islamic banking in Indonesia. Complaint handling and good service quality, as well as meeting customer expectations, will undoubtedly have an impact on customer satisfaction, including those who save or use other bank products. Long-term customer loyalty is automatically affected by satisfied customers. Hence, it has encouraged many banks, particularly Islamic banks, to be more effective and efficient in their business operations, including maintaining customer satisfaction and loyalty, because their survival is heavily dependent on customer satisfaction and loyalty. This study aimed to analyze the impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty at the Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. Respondents included 201 people selected using a purposive sampling technique. Research data were collected by administering questionnaires. Data analysis was conducted employing Structural Equation Modeling (SEM) via AMOS 26 software. The findings revealed that: 1) Complaint Handling and Service Quality had a positive and significant impact on Customer Satisfaction, 2) Complaint Handling and Service Quality had a positive and significant impact on Customer Loyalty, 3) Customer Satisfaction had a positive and significant impact on Customer Loyalty, and 4) Customer Satisfaction mediated the impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Loyalty.

Keywords: Complaint Handling, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Islamic (Sharia) Banks, Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah