

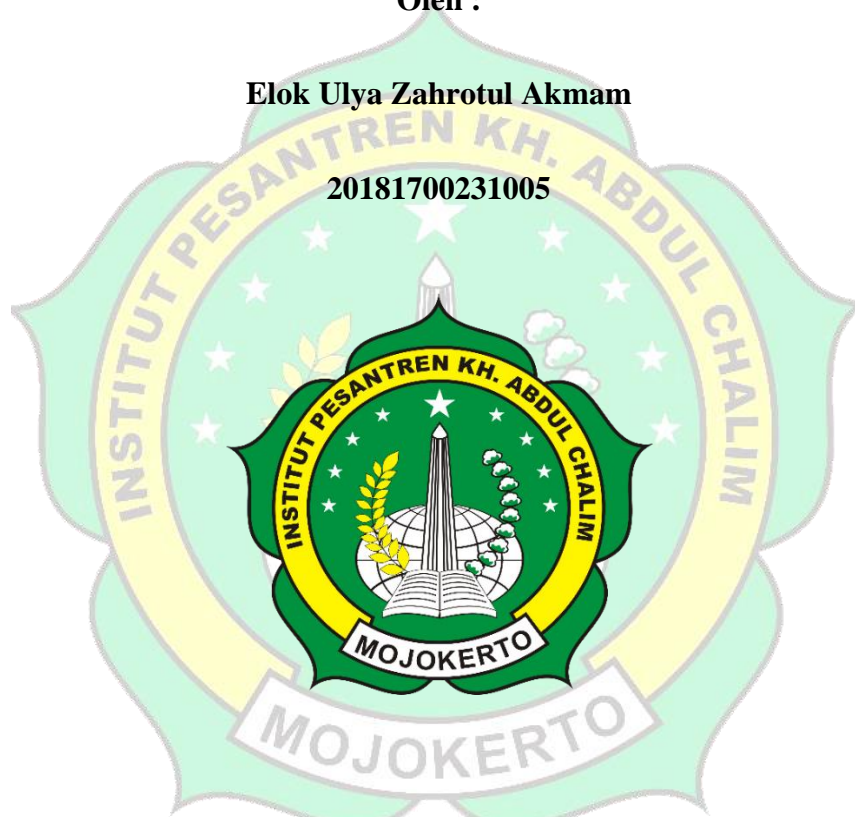
**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COMPLAINT HANDLING* DAN
SWITCHING BARRIER TERHADAP *CUSTOMER VALUE* DI PT. BPRS
LANTABUR TEBUIRENG KANTOR CABANG KOTA MOJOKERTO**

SKRIPSI

Oleh :

Elok Ulya Zahrotul Akmam

20181700231005



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2022

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *COMPLAINT HANDLING* DAN
SWITCHING BARRIER TERHADAP *SERVICE VALUE* DI PT. BPRS
LANTABUR TEBUIRENG KANTOR CABANG KOTA MOJOKERTO**

Skripsi

Diajukan Kepada :

Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan

Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah

Oleh :

Elok Ulya Zahrotul Akmam

NIM : 20181700231005

Dosen Pembimbing I : Lutvi Alamsyah , S.E, M.M

NIDN : 2124099002

Dosen Pembimbing II : Taufiq Anshori M. Pd.

NIDN : 2127098601

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2022

ABSTRAK

Ulya Zahrotul Akmam, Elok, 2022. Pengaruh *Service Quality, Complaint Handling* dan *Switcing Barriers* Terhadap *Customer Value* di BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Kota Mojokerto. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah. Institut KH. Abdul Chalim Mojokerto. Pembimbing 1 : Lutvi Alamsyah, S.E, M.M. pembimbing II : Taufiq Anshori M.Pd.

Pada tahun 2022 BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang. Mojokerto mengalami penurunan, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Diantara faktor-faktor tersebut adalah *service quality* atau disebut kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini bisa menjadi akibat dari menurunnya nasabah pada BPRS. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak adanya pengaruh yang disebabkan oleh *service quality, complaint handling* dan *switching barriers* terhadap *customer value*. penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan data primer. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah BPRS Lantabur Tebuireng Kantor Cabang. Mojokerto. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah spss. 28. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Hasil nilai $t_{hitung} 0,745 < t_{tabel} 1,993$ dan koefisien sebesar 0,39. maka dapat disimpulkan bahwa *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value*. 2). Hasil uji nilai $t_{hitung} 4,742 > t_{tabel} 1,993$ dan koefisien regresi sebesar $0,000 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *complaint handling* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer value*. 3). Hasil uji nilai $t_{hitung} 3,269 > t_{tabel} 1,993$ dan nilai koefisien regresi sebesar $0,02 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *switching barriers* berpengaruh signifikan terhadap *customer value*. 4). Nilai $F_{hitung} 21,557 > F_{tabel} 2,732$, sehingga dapat disimpulkan bahwa *service quality, complaint handling* dan *switching barriers* berpengaruh secara simultan terhadap *customer value*.

Kata Kunci : *Service Quality, Complaint Handling, Switcing Barriers, Customer Value*

ABSTRACT

Ulya Zahrotul Akmam, Elok, 2022. Effect of Service Quality, Complaint Handling and Switching Barriers on Customer Value at BPRS Lantabur Tebuireng Branch Office. Mojokerto. Thesis of Sharia Banking Study Program, Faculty of Sharia. KH Institute. Abdul Chalim Mojokerto. Supervisor I : Lutvi Alamsyah, S.E, M.M. Advisor II : Taufiq Anshori, M.Pd.

In 2022 BPRS Lantabur Tebuireng Branch Office. Mojokerto has decreased, this can be caused by several factors. Among these factors is service quality or called service quality. The quality of service here can be a result of the decline in customers at the BPRS. The purpose of this study is to determine whether or not there is an influence caused by service quality, complaint handling and switching barriers to customer value. This study uses a quantitative approach and uses primary data. The population used in this study were customers of BPRS Lantabur Tebuireng Branch Office. Mojokerto. Analysis of the data used in this study is SPSS. 28. The results of this study are: 1) The results of the tcount $0.745 < t_{table} 1.993$ and the coefficient of 0.39 . it can be concluded that service quality has a significant effect on customer value. 2). The results of the test value of tcount $4.742 > t_{table} 1.993$ and a regression coefficient of $0.000 > 0.05$, it can be concluded that complaint handling has a significant effect on customer value. 3). The results of the test value tcount $3,269 > t_{table} 1,993$ and the regression coefficient value is $0.02 < 0.05$, it can be concluded that switching barriers have a significant effect on customer value. 4). Fcount $21.557 > F_{table} 2.732$, so it can be concluded that service quality, complaint handling and switching barriers simultaneously affect customer value.

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Switching Barriers, Customer Value

المخلص

عليا زهراتل اكام، الو ، ٢٠٢٢ . تأثير جودة الخدمة ومعالجة الشكاوى وتبديل الحواجز . قيمة العميل في البنك الإسلامي الريفي لانتابور تبويرينج ، فرع موجوكيرتو سيتيبير نامج دراسة المصرفية الشرعية بكلية الشريعة. معهد كيه هاجي عبد الشليم موجوكيرتو. المشرف الأول: لطفي الأمسية ، م.م ، المشرف الثاني: توفيق أنشور.م.فد.

في عام ٢٠٢٢ ، البنك الإسلامي الريفي فرع لانتابور تبويرينج. انخفاض موجوكة ، ويمكن أن يكون سبب ذلك عدة عوامل. من بين هذه العوامل جودة الخدمة أو ما يسمى بجودة الخدمة. يمكن أن تكون جودة الخدمة هنا نتيجة لانخفاض عدد العملاء في البنوك الريفية الإسلامية. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد ما إذا كان هناك تأثير ناتج عن جودة الخدمة ومعالجة الشكاوى وتحويل الحواجز إلى قيمة العميل أم لا. تستخدم هذه الدراسة نهجا كميا وتستخدم البيانات الأولية. السكان الذين تم استخدامهم في هذه الدراسة هم عميل المكتب الفرعي للبنك الإسلامي الريفي لانتابور تبويرينج. موجوكيرتو. تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هو SPSS. 28. نتائج هذه الدراسة هي: (١) نتائج الحسابية $0,745 > t$ من $1,993$ ومعامل $0,39$. يمكن استنتاج أن جودة الخدمة لها تأثير كبير على قيمة العميل. (٢). نتائج اختبار $tcount 4.742 > t$ من $1,993$ ومعامل الانحدار $0,000 < 0,05$ ، ويمكن استنتاج أن معالجة الشكاوى لها تأثير كبير على قيمة العميل. (٣). نتيجة اختبار $tcount 3.269 > t$ من $1,993$ وقيمة معامل الانحدار $0,02 > 0,05$ ، ويمكن استنتاج أن حواجز التبديل لها تأثير كبير على قيمة العميل. (٤). قيمة المحسوبة $2,732 > t$ ، لذلك يمكن استنتاج أن جودة الخدمة ومعالجة الشكاوى وحواجز التبديل تؤثر في نفس الوقت على قيمة العميل .

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة ، التعامل مع الشكاوى ، تبديل الحواجز ، قيمة العميل