

ABSTRAK

PENGARUH KOMPLAIN NASABAH TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus BNI Syariah KCP Mojokerto)

Penelitian yang berjudul Pengaruh Komplain Nasabah Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bni Syariah Kcp Mojokerto) bertujuan untuk mengetahui kondisi pelayanan yang ada di BNI Syariah KCP Mojokerto dengan memperhatikan keinginan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji regresi berganda. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diberikan kepada nasabah dan wawancara dengan *operational service head* dan *sub – branch manager* BNI Syariah KCP Mojokerto.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa ada pengaruh antara komplain nasabah dengan peningkatan kualitas pelayanan terbukti dengan hasil regresi berganda menyatakan bahwa nilai *sig* dari variabel komplain nasabah berada di bawah 0,05.

Kata Kunci: Peningkatan Kualitas Pelayanan, Komplain

ABSTRACT

COMPLAINT EFFECT ON CUSTOMER SERVICE QUALITY IMPROVEMENT (CASE STUDY BNI SYARIAH KCP MOJOKERTO)

The study, entitled Influence Customer Complaint Against Quality Improvement Services (Case Study Bni Syariah Mojokerto KCP) aims to determine the condition of the existing services in BNI Syariah KCP Mojokerto with attention to customer wishes.

This type of research is quantitative using validity, reliability test, regression test. The technique of collecting data using questionnaires given to customers and interviews with operational service head and sub - branch manager BNI Syariah KCP Mojokerto.

From the research that has been done can be seen that there is influence between the customer complaints by improving service quality is proven by the results of multiple regression states that the value of the variable sig customer complaints are under 0.05.

Keywords: Quality Improvement Services, Complaint