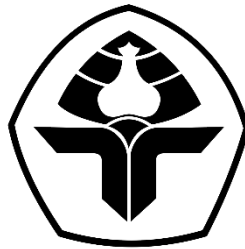


**ANALISIS *SERVICE EXCELLENCE* DAN *HANDLING*
COMPLAINT TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPD BALI
CAPEM TOHPATI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

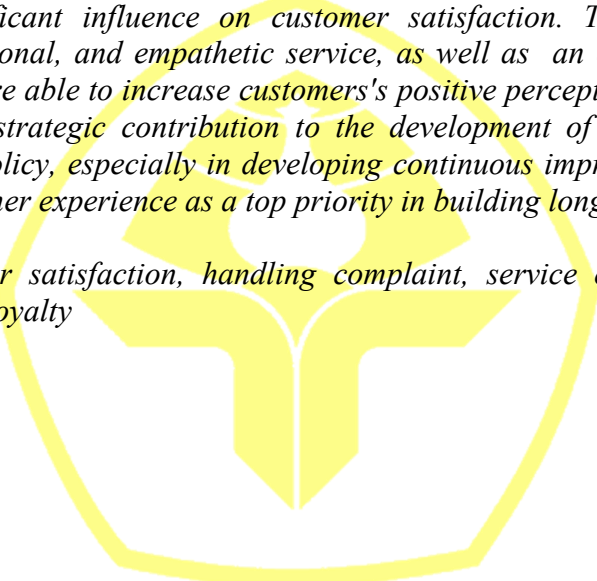
Oleh
A.A. ISTRI ULANDARI WEDA LESTARI
NIM. 2115744097

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service excellence and handling complaints on the level of customer satisfaction at BPD Bali Capem Tohpati. The background of this study is based on the urgency of improving service quality in the competitive banking sector, where customer satisfaction is the main indicator of service success. The method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis techniques. Data was collected through the distribution of questionnaires to 99 respondents who were an active customers during the period of May-June 2025. The results of the analysis show that both partially and simultaneously, the variables of service excellence and handling complaints have a positive and significant influence on customer satisfaction. This indicates that responsive, professional, and empathetic service, as well as an effective complaint handling system, are able to increase customers's positive perceptions of banks. This research makes a strategic contribution to the development of BPD Bali Capem Tohpati's service policy, especially in developing continuous improvement measures that focus on customer experience as a top priority in building long-term loyalty.

Keywords: customer satisfaction, handling complaint, service excellence, service strategy, customer loyalty



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KULIT MUKA	i
JUDUL PROYEK AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AHKIR.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Balakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis	6
1.4.2 Secara Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Telaah Teori.....	10
2.1.1 SERVQUAL	10
2.1.2 <i>Service excellence</i>	12
2.1.3 <i>Handling complaint</i>	18
2.1.4 Kepuasan Nasabah	24
2.1.5 Kaitan antara <i>Service excellence</i> dan <i>Handling complaint</i> terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30

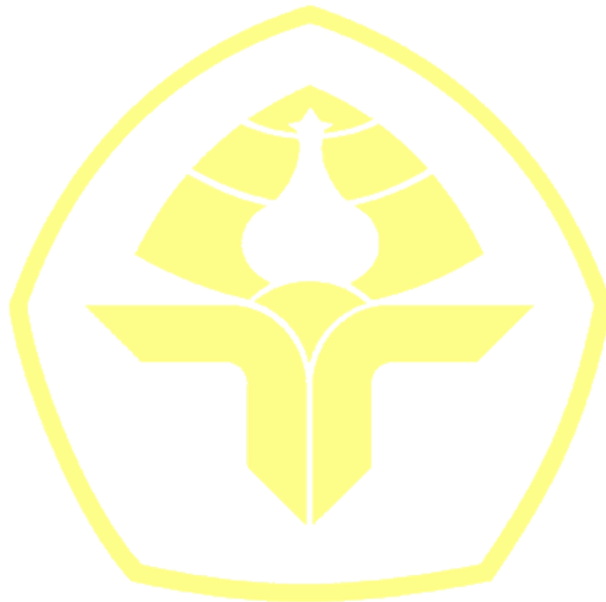
2.3	Kerangka Konseptual dan Hipotesis	34
2.3.1	Kerangka Konseptual	34
2.3.2	Hipotesis.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Tempat Penelitian.....	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Variable Penelitian	40
3.3.1	Variabel Bebas atau Independen (X).....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1	Kuesioner.....	41
3.4.2	Observasi	41
3.4.3	Variabel Terikat atau Dependen (Y)	42
3.4.4	Operasional Variabel Penelitian	42
3.5	Sumber Data.....	47
3.6	Jenis Penelitian.....	47
3.7	Metode Analisis.....	48
3.7.1	Skala Pengukuran Instrumen.....	48
3.7.2	Uji Instrumen.....	48
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas	52
3.7.5	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.7.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.7.7	Analisis Koefisien Kolerasi.....	54
3.7.8	Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.7.9	Uji Hipotesis.....	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	58

4.1.1	Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	58
4.1.2	Lokasi Perusahaan	61
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan	62
4.1.4	Bidang Usaha	63
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	64
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	75
4.2.1	Karakteristik Responden	75
4.2.2	Hasil Uji Instrumen	76
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	79
4.2.4	Analisis Deskriptif.....	82
4.2.5	Frekuensi Jawaban Responden.....	83
4.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.2.7	Uji Koefisien Kolerasi	99
4.2.8	Uji Koefisien Determinasi	101
4.2.9	Hasil Uji Hipotesis	101
4.2.10	Pembahasan	104
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	109
4.3.1	Implikasi Teoritis.....	109
4.3.2	Implikasi Praktis.....	110
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1	Simpulan	111
5.2	Saran.....	113
5.2.1	Bagi Perusahaan	113
5.2.2	Bagi Akademis	114
5.2.3	Bagi Peneliti Selanjutnya	114
	DAFTAR PUSTAKA	115
	LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penurunan Hasil Survey Layanan Semester 2 Tahun 2024	4
Tabel 2.1 Kajian Empirik.....	30
Tabel 3.1 Variable Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Interval Koefisien Kolerasi	55
Tabel 4.1 Usia Responden.....	75
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	79
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	82
Tabel 4.8 Kriteria dan Kategori Penilaian dari Jawaban Responden.....	84
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service excellence</i>	85
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Handling complaint</i> ...	88
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	93
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	98
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Kolerasi (X1) Terhadap (Y).....	100

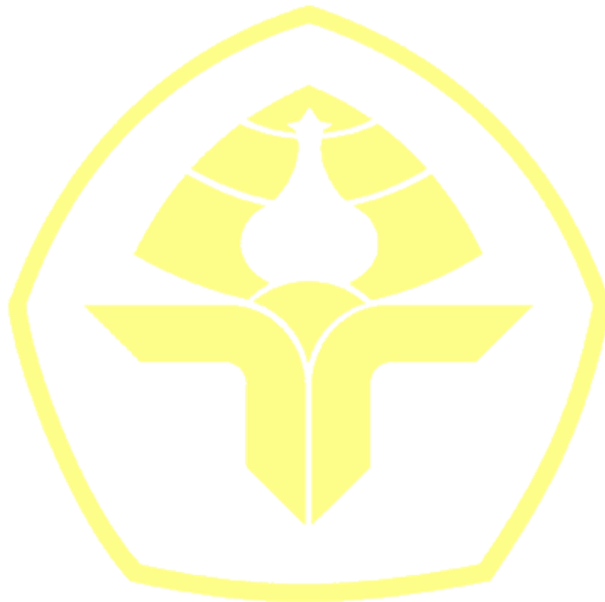
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Kolerasi (X^2) Terhadap (Y).....	100
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	101
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	102
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	103



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ringkasan Ulasan Google	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4. 1 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	58
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Capem Tohpati.....	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Pengambilan Data	119
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	120
Lampiran 3: Form Kuisioner.....	121
Lampiran 4: Hasil Tabulasi.....	128
Lampiran 5: Output SPSS	137
Lampiran 6: Foto Dokumentasi	145
Lampiran 7: Surat Layak Uji Dosen Pembimbing 1	146
Lampiran 8: Surat Layak Dosen Pembimbing 2	147
Lampiran 9: Biodata Penulis.....	148

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan seperti bank memiliki peran krusial pada ekonomi di Indonesia, terutama dalam menyediakan layanan keuangan yang mendukung aktivitas individu maupun bisnis. Bank tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyimpan uang, tetapi juga sebagai lembaga intermediasi yang menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit serta menyediakan berbagai macam fasilitas yang lain. Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam industri perbankan, layanan yang diberikan oleh bank tidak cukup hanya ditentukan oleh produk produk semata, melainkan kualitas layanan dimana dapat memberikan pengalaman terbaik bagi nasabahnya juga.

Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali merupakan bank daerah yang berfungsi untuk menekan pertumbuhan ekonomi di Bali. Sebagai bank yang berorientasi pada pembangunan daerah, BPD Bali tidak hanya berperan dalam menyalurkan kredit kepada pelaku usaha, tetapi juga dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat umum. Dalam menjalankan fungsinya, BPD Bali dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan menangani keluhan nasabah dengan efektif guna meningkatkan kepuasan.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai kesuksesan suatu bank untuk memberikan pelayanan. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya *service excellence* dan *handling complaint*. *Service excellence*

berkaitan dengan sejauh mana bank dapat membagikan pelayanan sesuai dengan harapan serta kebutuhan nasabah, termasuk keramahan, responsivitas, dan profesionalisme petugas bank. Sementara itu, *handling complaint* merujuk pada bagaimana bank menangani keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, yang dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan memberikan layanan yang sesuai atau melampaui ekspektasi nasabah, bank mampu memperkuat loyalitas serta meningkatkan keuntungan secara berkelanjutan dimana aspek *service excellence* serta *handling complaint* menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan (Wardhana, 2024).

Service excellence merupakan pendekatan yang mengutamakan kepuasan nasabah melalui pemberian layanan yang berkualitas dan profesional. Dalam konteks perbankan, *service excellence* memiliki peran krusial dalam meningkatkan tingkat kepuasan, kesetiaan, citra, dan kepercayaan nasabah, sekaligus membantu pertumbuhan bisnis perbankan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, kecepatan layanan, keramahan petugas, keakuratan informasi, serta fasilitas yang nyaman bagi nasabah dapat mengubah pengalaman negatif menjadi peluang memperkuat kepuasan nasabah (Ritonga, 2020). Di sisi lain, *handling complaint* merupakan bagian dari manajemen layanan yang bertujuan untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. *Handling complaint* ini penting dalam mengelola keluhan nasabah secara efektif dan adil, yang tidak hanya menyelesaikan masalah tetapi juga merubah pengalaman negatif nasabah menjadi pengalaman positif (Setijaningrum, 2023).

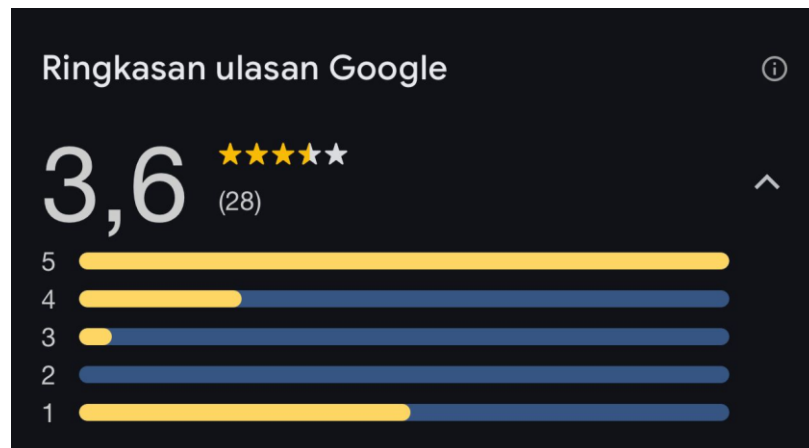
Beberapa hasil penelitian terdahulu turut memperkuat urgensi dari penelitian ini. Seperti pada penelitian Wardani (2024) yang menemukan bahwa keduanya secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan nasabah di BTPN Kota Pasuruan, dengan kontribusi sebesar 83%. Sementara itu, hasil tersebut diperkuat oleh Khoiri dan Adityawarman (2021) di Bank BNI Syariah Semarang juga memperlihatkan bahwa *handling complaint* memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah. Di sisi lain, hasil berbeda ditemukan dalam studi Sakti et al. (2021) yang dilakukan pada pelanggan restoran, di mana *service excellence* berpengaruh secara positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan, namun *handling complaint* hanya menunjukkan hubungan positif yang tidak signifikan. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut dapat berbeda tergantung pada sektor dan situasi layanan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut di bidang perbankan, khususnya di BPD Bali Capem Tohpati.

Hingga saat ini, hanya ada penilaian semester dari pihak cabang dengan mediasi *secret guest* dan penilaian pada *google review* dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BPD Bali Capem Tohpati, belum terdapat data dan survei secara spesifik dalam aspek *service excellence* dan *handling complaint*. Ketidaktersediaan data ini menjadi kendala dalam memahami sejauh mana bank telah berhasil memenuhi ekspektasi nasabahnya dan apa saja aspek yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah di BPD Bali Capem Tohpati.

Tabel 1.1 Penurunan Hasil Survey Layanan Semester 2 Tahun 2024

Penilaian	GAP
Penilaian Cabang	-0.35
Penilaian <i>Customer Service</i>	-2.70
Penilaian Teller	-1.73

Sumber: Dana dan Jasa BPD Bali.



Gambar 1.1 Ringkasan Ulasan Google

Berdasarkan ulasan di *Google Review* Maret 2025, BPD Capem Tohpati menerima beragam penilaian mengenai pelayanannya. Sebanyak 15 orang memberikan rating 5 bintang, mengapresiasi pelayanan yang ramah, gedung baru yang bersih dan nyaman, serta staf yang cekatan. Namun, 4 orang memberikan rating 4 bintang karena meskipun pelayanan baik, mereka mencatat keterbatasan fasilitas seperti akses untuk penyandang disabilitas dan area parkir yang sempit. Di sisi lain, 8 orang memberi rating 1 bintang dengan keluhan terkait antrean yang panjang, jumlah *customer service* yang kurang, sikap satpam yang tidak profesional, dan ketidakpuasan terhadap teller serta

tidak adanya pemberian solusi yang jelas. Dengan beberapa ulasan buruk tersebut, pihak bank tidak memberikan respon ataupun penanganan terhadap keluhan yang telah disampaikan melalui *Google Review*. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan dalam pelayanan di BPD Bali Capem Tohpati walaupun beberapa nasabah merasa puas dengan keramahan dan kebersihan fasilitas, banyak juga yang mengeluhkan efektivitas dalam menangani keluhan dan kualitas layanan yang belum merata.

Dengan begitu, penelitian yang berjudul “Analisis *Service excellence* dan *Handling complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah BPD Bali Capem Tohpati” penting dilaksanakan agar menggambaran lebih terperinci tentang bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh BPD Bali Capem Tohpati dapat mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Selain itu, output dari hasil ini dijadikan masukan untuk manajemen bank agar dapat meningkatkan strategi pelayanan dan kebijakan *handling complaint* guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi dalam memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas layanan perbankan, khususnya dalam konteks bank pembangunan daerah seperti BPD Bali Capem Tohpati.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan yang terdapat di latar belakang, didapatkan rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati?

- b. Apakah *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati?
- c. Apakah *service excellence* dan *handling complaint* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah BPD Bali Capem Tohpati.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi serta perbandingan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut, penelitian memiliki tujuan guna memperkuat atau membantah teori-teori penelitian terdahulu yang ada terkait korelasi

dengan kualitas layanan serta kepuasan nasabah, serta memberikan landasan bagi studi berikutnya.

1.4.2 Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, mampu memperkaya wawasan serta pengetahuan pada ranah perbankan, khususnya mengenai kualitas layanan dan manajemen layanan. Temuan penelitian ini diharapkan berperan sebagai dasar acuan peneliti selanjutnya dalam melaksanakan studi lebih lanjut mengenai variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, mampu memberikan masukan yang bermanfaat kepada pihak Bank BPD Bali untuk menghadapi tantang pelayanan. Pemahaman atas hal-hal yang berdampak pada kepuasan nasabah memungkinkan perusahaan untuk memutuskan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan serta proses *handling complaint*.

c. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini, mampu memberikan perspektif baru pada kajian mengenai *service excellence* dan *handling complaint*. Penelitian ini juga dapat menjadi gambaran bagi mahasiswa dan akademisi untuk melaksanakan studi dengan terperinci mengenai pembahasan yang sama atau terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan pada penelitian berjudul “*Analisis Service excellence dan Handling complaint Terhadap Kepuasan Nasabah BPD Bali Capem Tohpati*”. Terdiri terdiri atas 5 bagian utama, yaitu:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab I menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

b. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka menjadi dasar penelitian, mencakup telaah teori, penelitian sebelumnya (kajian empiris), kerangka pemikiran, dan hipotesis. Di dalam bab ini, akan dijelaskan berbagai teori yang relevan dengan variabel-variabel dalam penelitian, serta disajikan hasil penelitian terdahulu sebagai referensi dan perbandingan. Hipotesis juga disusun guna menyajikan pemahaman yang lebih rinci terkait variabel yang menjadi objek dalam analisis.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang mencakup lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

d. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, termasuk gambaran umum tentang layanan yang diberikan, hasil analisis terkait *service*

excellence dan *handling complaint*, serta pembahasan mengenai implikasi dari hasil tersebut terhadap kepuasan nasabah.

e. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan juga merekomendasikan terkait faktor-faktor kunci dalam meningkatkan *service excellence* dan *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kesimpulan ini mencakup peran variabel dalam menganalisis dampak layanan terhadap kepuasan nasabah dan implikasinya terhadap keberhasilan organisasi.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.6 Simpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh *service excellence* dan *handling complaint* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPD Bali Capem Tohpati, maka untuk menjawab rumusan masalah dapat di simpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil uji t menunjukkan bahwa *Service excellence* (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada BPD Bali Capem Tohpati, dengan t hitung 5,446 dan sig. 0,000. Validitas dan reliabilitas seluruh indikator dinyatakan baik (Cronbach's Alpha = 0,709), serta didukung oleh hasil tertinggi tanggapan responden yang terdapat pada item ke-12, yaitu "Penampilan staf bank BPD Bali Capem Tohpati selalu rapi dan profesional" dengan nilai rata-rata 4,41 (kategori Sangat Baik), sedangkan hasil terendah terdapat pada item ke-6, yaitu "Staf bank BPD Bali Capem Tohpati secara konsisten memberikan pelayanan berkualitas dari waktu ke waktu" dengan nilai rata-rata 4,19 (kategori Baik). Uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa data normal (sig. 0,053), bebas multikolinearitas ($VIF < 10$), dan tidak heteroskedastis. Artinya, kualitas *service excellence* dari pegawai BPD Bali Capem Tohpati secara nyata meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Berdasarkan uji t, *Handling complaint* (X2) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dengan t hitung 6,973 dan sig. 0,000. Seluruh item kuesioner valid dan reliabel (Cronbach's Alpha = 0,725), dan hasil tertinggi tanggapan responden terhadap variabel *Handling complaint* terdapat pada item ke-10, "Informasi mengenai prosedur *handling complaint* disampaikan dengan baik oleh staf bank BPD Bali Capem Tohpati kepada nasabah," dan item ke-12, "Staf Bank BPD Bali Capem Tohpati mampu menanggapi keluhan pelanggan dengan empati, terutama saat menghadapi pelanggan yang marah," yang sama-sama memperoleh skor 4,39 (kategori Sangat Baik). Sebaliknya, skor terendah terdapat pada item ke-1, "Bank BPD Bali Capem Tohpati menangani keluhan nasabah dengan cepat," dengan nilai 4,19 (kategori Baik). Uji asumsi klasik menyatakan model bebas dari pelanggaran asumsi regresi. Dengan demikian, sistem *handling complaint* yang efektif dan empatik mampu meningkatkan persepsi positif dan kepuasan nasabah terhadap layanan BPD Bali Capem Tohpati.
- c. Uji F menunjukkan bahwa *Service excellence* (X1) dan *Handling complaint* (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan F hitung 80,109 > F tabel 3,09 dan sig. 0,000 < 0,05. Persamaan regresi $Y = 15,171 + 0,266X_1 + 0,458X_2$ menunjukkan bahwa kedua variabel bersama-sama meningkatkan kepuasan nasabah. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625 berarti 62,5% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh kedua variabel. Artinya,

kombinasi *service excellence* dan *handling complaint* yang baik merupakan faktor strategis dalam membangun kepuasan nasabah secara menyeluruh.

1.7 Saran

Melalui pembahasan dan kesimpulan mengenai efek *Service excellence* dan *Handling complaint* terhadap Kepuasan Nasabah BPD Bali Capem Tohpati, penulis menyadari adanya keterbatasan penelitian ini. Dengan demikian, beberapa saran disampaikan sebagai masukan bagi pihak terkait serta untuk pengembangan penelitian berikutnya.

1.7.1 Bagi Perusahaan

- a. BPD Bali Capem Tohpati perusahaan perlu melakukan *standardization* prosedur kerja dan *quality control* berkala, misalnya melalui penyusunan SOP detail pada setiap layanan, pelatihan rutin mengenai *service consistency*, evaluasi kinerja berbasis umpan balik nasabah, serta penggunaan *checklist service quality* harian agar seluruh staf mampu memberikan kualitas pelayanan yang setara setiap saat.
- b. BPD Bali Capem Tohpati disarankan mempercepat respons terhadap keluhan dengan menetapkan batas waktu penyelesaian (*Service Level Agreement*), menambah kanal komunikasi digital, serta menugaskan staf khusus untuk menangani pengaduan secara cepat dan efisien (*dedicated complaint officer*).

- c. Perusahaan disarankan untuk menyediakan aplikasi layanan pelanggan dengan fitur pelacakan keluhan, kotak saran fisik, serta survei berkala, yang hasilnya dapat diolah sebagai bahan evaluasi rutin guna meningkatkan layanan sesuai kebutuhan nasabah.

1.7.2 Bagi Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur mengenai manajemen layanan dan kepuasan pelanggan. Hasilnya dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa dan akademisi dalam mengembangkan studi lanjutan yang lebih mendalam dengan pendekatan metodologis yang bervariasi, serta mendorong eksplorasi hubungan antara aspek pelayanan dan perilaku konsumen di sektor jasa lainnya, termasuk dalam era transformasi digital.

1.7.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan cakupan populasi yang lebih luas maupun variabel yang lebih banyak guna meningkatkan kedalaman analisis. Upaya ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih signifikan dalam pengembangan kajian di sektor perbankan serta menjadikan penelitian yang dilakukan lebih menyeluruh dan bermanfaat sebagai landasan evaluasi maupun referensi bagi penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzhigalieva, Z., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2022). The Influence of Complaint Handling and Service Recovery on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Customer Retention. *Proceedings of the 6th Global Conference on Business, Management, and Entrepreneurship (GCBME 2021)*, 657(GCBME 2021), 281–285. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220701.055>
- Ginting, M., Sirait, R. T. M., & Harefa, H. S. (2023). Pengaruh *Service excellence* dan *Handling complaint* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 8(1), 165-. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i1.15692>
- Gowandi, S. N., & Maulina, F. (2024). Epic Model: Efektivitas Penggunaan Endorsement Sebagai Media Iklan Di Instagram Pada Yelo. *Obis : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 28–43. <https://jurnal.polteq.ac.id/index.php/obis/article/view/184>
- Hardini, R., & Kumba, D. (2023). The Impact of *Service excellence* on Customer Satisfaction in Tax Service Offices: A Systematic Literature Review. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 77–784. <https://doi.org/https://doi.org/10.57178/atestasi.v6i2.765>
- Hildawati, Suhirman, L., Prisuna, B. F., Husnita, L., Mardikawati, B., Isnaini, S., Wakhyundi, Setiawan, H., Hadiyat, Y., Sroyer, A. M., & Saktisyahputra. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif & Aplikasi Pengolahan Analisa* (Efitra (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*,

1(1), 15–27. <https://doi.org/10.14710/djieb.11868>

Kisap, F., Mashita Arsyati, A., & Fatimah, R. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tegal Gundil di Kota Bogor Tahun 2019. *Promotor : Jurnal Mahasiswa Kesehatan*, 6(2), 108–114. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i2.208>

Kusnandar, H., & Dina, A. (2024). *Pelayanan Prima Di Era Digital* (N. Rismawati (ed.)). Widina Media Utama.

Lawu, S. H., Islami, V., & Nelfianti, F. (2019). *Service excellence*. In *Service excellence* (pertama, pp. 01–77). Graha Ilmu.

Maghfiroh, N., & Palupi, G. S. (2023). Analisis Pengaruh Variabel Keterjangkauan Teknologi Informasi dalam Live Streaming Shopping Tiktok pada Minat Pembelian. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(4), 26–36. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55805%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id>

Mirnawati, Budiman Haruna, & Karma Karma. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79–96. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i3.3268>

Nadya, M. A. (2024). *Pengaruh Pelayanan Prima, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Tangerang Selatan*. Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Nurdianti, W., Rochmah, T. S., Ruslan, B., & Garnida, A. (2022). Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Moksa Coffee). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 13(1), 115–126. <https://doi.org/10.17509/jimb.v13i2.43859>

- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–40.
<https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima* (Z. Abidin (ed.)). PT. Muara Karya.
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). Pengaruh *Service excellence*, *Servicescape* Dan *Handling complaint* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 9–20.
<https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.582>
- Sanny, B. I., & Dewi, R. K. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1), 78–87.
<https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.239>
- Sari, E., Ardiawan, N., Taqwin, Fadilla, Z., Aiman, U., & Abdullah, K. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. In N. Saputra (Ed.), *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Airlangga University Pres.
- Simarmata, H. M. P., & Simarmata, P. P. (2022). Peningkatan Kepuasan Konsumen dengan Model SERVQUAL. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 01–14. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.222>
- Sofa, F. (2023). *Pengaruh Penanganan Keluhan Di Media Sosial Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Express)* [Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76499/1/Fiana](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/76499/1/Fiana%20Sofa.pdf)
Sofa.pdf

- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. ALFAVABETA, CV.
- Sukwika, T. (2023). *Metode Penelitian (Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT)* (E. Novitasari (ed.); Issue August). PT. Mifandi Mandiri Digital. <https://www.researchgate.net/publication/373137498>
- Wardani, P. S. (2023). Penanganan Keluhan dan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah di BTPN Kota Pasuruan. *Jurnal Manajemen Revenue*, 1(2), 62–71. <http://revenuemanuscript.org/index.php/revenue/article/view/11>
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Behavior in The Digital Era 4.0* (M. Pradana (ed.); Edisi Indo). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Widayanti, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://www.researchgate.net/publication/367228524>
- Yulianingsih, T., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Servqual Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Magelang. *Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 139–152.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI