

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Penanganan Komplain dan Atribut Produk Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk Bank Syariah pada Kota Tangerang Selatan

Farisha Rihadah Putri

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77895&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Penanganan Komplain dan Atribut Produk terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah menggunakan Produk Bank Syariah pada Kota Tangerang Selatan baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif-kausalitas. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Berganda dengan Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Penanganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Atribut Produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,206 > 0,05$. Penanganan Komplain dan Atribut Produk secara simultan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien Determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,737 atau 73,7% sedangkan 26,3% dipengaruhi oleh faktor lain.