

Pengaruh Complaint Handling dengan pendekatan mekanistik terhadap Customer Justice: studi kasus pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Wisma 46 periode Februari-Mei 2012 = The effect complaint handling on customer justice with mechanistic approach case on PT Bank Negara Indonesia (BNI) Wisma 46 in period February-May 2012

Yandi Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20318206&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Complaint Handling atau penanganan komplain sebenarnya bukanlah hal yang baru dalam pemasaran jasa. Namun di dunia nyata, perusahaan khususnya penyedia jasa, seringkali melupakan arti penting sebuah penanganan keluhan dari konsumen. Hal tersebut perlu dicermati mengingat dampaknya yang relative besar mulai dari meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh complaint handling dengan pendekatan mekanistik terhadap customer justice. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan pemegang kartu kredit BNI. Data yang dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 13.0, dengan cara olahan teknik analisis deskriptif, analisis validitas, analisis reliabilitas dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara penanganan complaint handling dengan pendekatan mekanistik terhadap customer justice.

.....Complaint Handling or the handling of complaints is actually nothing new in marketing services. But in the real world, corporate service providers in particular, often forget the importance of a handling complaints from consumers. It should be observed because of the impact is relatively large ranging from improved customer satisfaction. This study aims to see the impact of complaint handling by the mechanistic approach to the customer justice. The research was conducted by means of observation and questionnaires to 100 respondents who are BNI credit card holders. The data collected and processed using SPSS 13.0, with a refined way of descriptive analysis techniques, analysis of the validity, reliability and analyze regression analysis. The results show there is effect between the handling of complaint handling by the mechanistic approach to the customer justice.