

ABSTRAK

Pengaruh Penanganan Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang

Oleh: Hadid

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan : 1) pengaruh penanganan komplain terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang, 2) pengaruh kepuasan nasabah terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang, 3) pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah Expost-Facto, populasi penelitian adalah nasabah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang sebanyak 5.973 orang. Teknik penarikan sampel *Convenience Simple Sampling*. Sampel berjumlah 121 orang. Data primer dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan model skala Likert yang telah diuji kesahihan dan kehandalannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian adalah : 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan penanganan komplain terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang, 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan nasabah terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang, 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan penanganan komplain terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang Ditinjau dari pengaruh langsung maupun tidak langsung Pengaruh Penanganan Komplain dan Kepuasan nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang adalah sebesar 54,26%, diperoleh bahwa Kepuasan nasabah memiliki pengaruh terbesar sebesar 31,58%. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman terhadap Kepuasan nasabah secara langsung mempunyai peranan yang besar terhadap munculnya Keputusan Pembelian Ulang di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ujung Gurun Padang.