

Implikasi ketidakpuasan dan kemarahan atas kegagalan jasa : Studi kasus kegagalan pelayanan di beberapa bank

Arun Hapsari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=99072&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas dalam bisnis kini sepertinya sudah menjadi "harga yang harus dibayar" oleh perusahaan jasa agar dapat tetap survive dalam bisnisnya. Termasuk dengan Bank yang merupakan salah satu bentuk dari perusahaan jasa, karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

Adanya tingkat pelayanan yang buruk dan tidak sesuai standar yang diinginkan nasabah bank dapat menyebabkan nasabah merasa tidak puas. Ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diterima dapat menimbulkan kemarahan yang merupakan respon lanjutan akibat buruknya pelayanan. Efek dari ketidakpuasan nasabah tidak hanya terjadi pada saat berlangsungnya transaksi. Proses yang timbul sebagai akibat dari ketidakpuasan seperti keluhan nasabah, negatif word of mouth (WOM), bahkan berpindahnya nasabah ke bank lainnya dapat saja terjadi.

Data yang terkumpul pada penelitian ini dianalisis menggunakan metode analisis multivariat pada program SPSS. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi, analisis ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel dependen perilaku konsumen atas kegagalan layanan dan variabel independen ketidakpuasan pelanggan terhadap gagalnya layanan serta kemarahan pelanggan yang merasa tidak puas. Sedangkan untuk mengetahui konsistensi kuesioner yang digunakan dengan melakukan uji reliabilitas dan uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan analisis faktor.

Kemarahan nasabah disebabkan oleh ketidakpuasan nasabah akan kegagalan pelayanan bank yang diterimanya. Dari hasil penelitian ini, ketidakpuasan nasabah yang tidak disertai rasa marah berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen informasi negatif dari mulut ke mulut kepada calon/nasabah lainnya, serta penyampaian keluhan secara langsung. Sedangkan ketidakpuasan nasabah yang disertai rasa marah/kecewa tidak signifikan terhadap semua variabel dependen yang diuji. Berdasarkan penelitian ini kemarahan/kekecewaan nasabah yang berpengaruh secara signifikan terhadap :

- a. Berpindahnya nasabah ke bank lainnya
- b. Penyampaian keluhan secara langsung
- c. Penyampaian keluhan nasabah dengan melibatkan pihak ketiga.

Sedangkan dari hasil penelitian ini kemarahan/kekecewaan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap informasi negatif dari mulut ke mulut kepada calonl nasabah lainnya.

Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen untuk mengakomodasi nasabah yang tidak puas dan marah antara lain, pihak manajemen cepat tanggap terhadap keluhan nasabah, pihak manajemen dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan/keinginan nasabah, Kemampuan karyawan

untuk dapat menyampaikan informasi kepada nasabah dengan baik, pihak manajemen bank dapat memberikan ketepatan pelayanan, kesediaan karyawan untuk menerima masukan dari para nasabah untuk pelayanan yang lebih baik sehingga pihak manajemen mengetahui keinginan nasabah.

Quality in business is likely supposed to be "compulsory payable price" for service companies in order to survive in its business. This including Bank which is one of Service Company, because the product given is only service to society.

The existence of bad and unqualified service to the customer are able to affect dissatisfaction of customer. Customer who feels dissatisfaction with the service obtained can provide anger as a response of service itself. The effect of dissatisfaction of customer doesn't only occur on the purchasing but also any unexpected problems such as customer complain; negative Word of Mouth, switching to competitor.

Data collected in this research is analyzed using multivariate analysis on SPSS program, statistical analysis used is regression analysis. This analysis is done to examine correlation between dependent variable of customer behavior for service failure and independent variable of dissatisfaction customer towards service failure and dissatisfaction customer anger. This analysis observes how enormous is independent variable can explain dependent variable by seeing coefficient determinant whereas to know consistency of questioner used is by using reliability and validity test. It can be looked by using factor analysis.

The result of this research explains that customer anger toward service failure is due to dissatisfaction customer of service failure obtained based on this research. Customer dissatisfaction which is not followed by anger significantly to negative Word of Mouth and customer complaint. While for dissatisfaction of customer which is followed by anger doesn't significantly to all dependent variable test. According to this research customer anger significantly to:

- a. Switching
- b. Customer complaint
- c. Third party complain

In addition the result of the result of this research shows that anger doesn't significant to negative Word of Mouth.

The main step for the management to accommodate dissatisfaction and angry customer that the management should quickly concern with customer complaint, management can provide service adaptively to customer expectation, employee's ability to give information perfectly to customer, management can also provide appropriate service, employee's willingness for customer's suggestions for better work thus management is able to know what customer need and want.