ABSTRAK

Nama : Misrul Azizah
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh *Responsiveness of customer service* dan *Complaint Handling* terhadap *Customer Retention* pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng melalui *Customer Commitment*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *responsiveness of customer service* dan *complaint handling* terhadap *customer retention* dengan *customer commitment* sebagai variabel mediasi pada nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng Kabupaten Pidie Jaya. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih belum optimalnya tingkat retensi nasabah pada Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng, yang ditandai dengan masih adanya nasabah yang mempertimbangkan untuk beralih ke lembaga keuangan lain, meskipun jumlah keluhan menunjukkan tren penurunan dari 715 keluhan pada tahun 2020 menjadi 354 keluhan pada tahun 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang merupakan nasabah aktif PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *responsiveness of customer service* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *customer retention*, namun berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer commitment*. *Complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention* maupun *customer commitment*. *Customer commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Selain itu, *customer commitment* terbukti memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh *responsiveness of customer service* terhadap *customer retention*, serta memediasi secara parsial (*partial mediation*) pengaruh *complaint handling* terhadap *customer retention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan retensi nasabah Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng tidak dapat dicapai hanya melalui peningkatan ketanggapan layanan semata, melainkan memerlukan strategi yang komprehensif dalam membangun komitmen nasabah sebagai fondasi utama loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: *responsiveness of customer service*, *complaint handling*, *customer commitment*, *customer retention*, Bank Aceh Syariah

ABSTRACT

Name : Misrul Azizah
Study Program : *Management*
Title : *The Effect of Responsiveness of customer service and Complaint Handling on Customer Retention* at PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng *through Customer Commitment*

This study aims to analyze the influence of responsiveness of customer service and complaint handling on customer retention with customer commitment as a mediating variable among customers of PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng, Pidie Jaya Regency. The background of this research is based on the suboptimal level of customer retention at Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng, characterized by customers still considering switching to other financial institutions, despite a consistent decline in complaints from 715 in 2020 to 354 in 2024. The method used in this study is a quantitative approach with data analysis using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (PLS-SEM) through SmartPLS software. Data were collected through questionnaires distributed to 120 active customers of PT. Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng. The results show that responsiveness of customer service has no significant direct effect on customer retention, but has a positive and significant effect on customer commitment. Complaint handling has a positive and significant effect on both customer retention and customer commitment. Customer commitment has a positive and significant effect on customer retention. Furthermore, customer commitment is proven to fully mediate the effect of responsiveness of customer service on customer retention, and partially mediate the effect of complaint handling on customer retention. These findings indicate that improving customer retention at Bank Aceh Syariah KCP Trienggadeng cannot be achieved solely through enhancing service responsiveness, but requires a comprehensive strategy in building customer commitment as the primary foundation of long-term loyalty.

Keywords: *Responsiveness of customer service, Complaint Handling, Customer Commitment, Customer Retention*, Bank Aceh Syariah