

ABSTRAK

Keluhan pelanggan jika ditanggapi dan dilayani secara positif akan dapat membawa manfaat bagi perusahaan. Pelayanan prima diberikan terhadap semua pelanggan hingga layanan purna jual, hal penting salah satunya adalah penanganan terhadap keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan *path analysis*. Penelitian dilakukan di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. dengan populasi instansi perusahaan pelanggan bisnis PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. di wilayah Provinsi Jawa Timur sebanyak 125 perusahaan. Sampel diambil dengan teknik *proportional random sample* diperoleh responden sebanyak 95 perusahaan. Data diambil dengan kuesioner, selanjutnya analisis data menggunakan *path analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan t_{hitung} untuk variabel penanganan keluhan sebesar $2,295 > t_{tabel}$ (1,987) berarti terdapat pengaruh signifikan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian t_{hitung} untuk penanganan keluhan sebesar 3,490, t_{hitung} untuk kepuasan pelanggan sebesar 3,010 keduanya $> t_{tabel}$ (1,987), berarti variabel penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,093, artinya setiap peningkatan penanganan keluhan pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 1 point maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan sebesar 0,093 poin.

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk untuk meningkatkan layanannya dengan menciptakan type produk yang sama tetapi spesifikasi menyesuaikan kebutuhan segmentasi pelanggannya dan meningkatkan pelayanan penanganan keluhan pelanggan demi peningkatan kepuasan pelanggan sehingga loyalitas selama ini tetap terjaga. Bagi para pelanggan diharapkan menggunakan produk semen Gresik sesuai spesifikasi dan peruntukannya dan menyampaikan keluhannya langsung ke petugas dari PT Semen Indonesia (Persero) Tbk sesuai mekanisme yang ada dan tidak melalui distributor.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

If customer complaints positively responded to and will be served can bring benefits to the company. In excellent service is the handling of customer complaints is paramount. This study aims to determine the handling of customer complaints on customer loyalty through customer satisfaction.

This research is a survey with path analysis approach. The study was conducted in PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. with a population of corporate agency business customers of PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. in the province of East Java as many as 125 companies. Samples were taken with the technique of proportional random sample of respondents earned by 95 companies. Data taken with the questionnaire, further analysis of the data using path analysis.

The results showed t count for variable handling of complaints by 2,295 > t table (1.987) means that there is an influence significantly the handling of complaints terhadap customer satisfaction. Then t count for the handling of complaints by 3.490, t count of 3,010 for customer satisfaction both > t table (1.987), mean variables complaint handling and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. Whereas the effect on customer loyalty penanganan complaint through customer satisfaction by 0.093, meaning that any increase in the handling of customer complaints through customer satisfaction by 1 point it will increase customer loyalty by 0.093 points.

Based on the results of the study are expected PT Semen Indonesia (Persero) Tbk to improve its services by creating the same type of products but the specs match the needs of its customer segmentation and customer complaints to improve services in order to improve customer satisfaction so far maintained loyalty. For customers expected to use Gresik cement products as per the specifications and designation and submit complaints directly to the officer of PT Semen Indonesia (Persero) Tbk appropriate existing mechanisms.

Keyword : Handling Complaints, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.