

## ABSTRAK

Hanif Mubarak NIM : 43106120058. Pengaruh Jumlah Keluhan Terhadap Tingkat Omzet Penjualan. Studi kasus pada PT. GUDANG MAS MANDIRI.

Salah satu dasar paling penting yang dapat menunjang keberhasilan pemasaran dari sebuah perusahaan adalah manajemen keluhan. Keluhan bisa menjadi hal yang membuat perusahaan tidak berkembang, karena keluhan berdampak strategik pada perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keluhan pelanggan terhadap tingkat omzet penjualan dan sejauh mana keluhan pelanggan mempengaruhi tingkat omzet penjualan. Penelitian ini dilakukan di PT. GUDANG MAS MANDIRI yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur produksi *carton box*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional, yaitu untuk mengetahui nilai variabel independent dan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Teknik penganalisaan data yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menggunakan analisa statistik, yaitu analisa regresi linier, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Berdasarkan analisa diperoleh persamaan regresi linier,  $Y = 2222,059 - 71,781X$ , Angka konstan dari unstandardized coefficient yang dalam penelitian ini adalah sebesar 2222,059. Angka ini berupa angka konstant yang mempunyai arti : jika tidak terjadi keluhan pelanggan maka omzet penjualan adalah sebesar 2222,059. Angka koefisien regresi sebesar -78,781. angka tersebut mempunyai arti bahwa setiap penambahan satu keluhan pelanggan maka omzet penjualan akan turun sebesar 71,781.

Untuk menguji apakah terdapat hubungan yang nyata antara kedua variabel, diperoleh hasil nilai t hitung = -3,521 dan t tabel nya adalah 2,032 (tingkat probabilitas 0,05 dan DF=36-2). Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya koefisien regresi signifikan. nilai t hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$  maka dengan ini dinyatakan biaya distribusi mempengaruhi omzet penjualan hitung = -3,521 dan t tabel nya adalah 2,032 (tingkat probabilitas 0,05 dan DF=36-2). Karena t hitung lebih besar dari t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya koefisien regresi signifikan. nilai t hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$  maka dengan ini dinyatakan biaya distribusi mempengaruhi omzet penjualan.

Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa keluhan pelanggan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap omzet penjualan, hal ini dapat dibuktikan dari kontribusi yang diberikan oleh keluhan pelanggan terhadap omzet penjualan.

Kata Kunci : Keluhan Pelanggan, Omzet Penjualan