

ABSTRACT

In this tight competition of polyethylene product in Indonesia market, it is important to identify the customer loyalty. Customer loyalty, particularly seen from the purchase behaviour will significantly affect to company profit. A loyal customer will tend to repurchase the product or service from time to time with a particular pattern. For business customer like PT TITAN customers, the decision to purchase will be made by responsible departments by considering several factors such as quality price and consistency of product supply.

In this research, writer tried to see the correlation between complaint handling and customer loyalty focused on the customer behaviour to repurchase. The analysis was applied to the customer complaint data documented in Customer Relationship Database System (CRDS) within period of 2003 – 2005 and customer purchase record stored in Sun System database of PT.TITAN within period of 2002 – 2006.

The result of Paired Sample T-Test shows that there is no significant difference on purchase frequency and volume within periods of 6 months before and after complaint handling. In other words, good and correct complaint handling have maintained customers to keep purchasing PT.TITAN's products. With Multiple Regression Analysis, there is no a particular correlation between cost and time of complaint handling with frequency and volume of repurchase multiplication. This is very contributed with the fact that customer capacity or production volume did not always increase in 3 years time and also production volume of PT.TITAN decreased in the same period of time.

It is then concluded that quality of complaint handling must be maintained or improved to keep customer loyal and do repurchase of PT.TITAN's products. To minimize complaint, PT.TITAN need to keep product quality consistency, give more customer educations and maintain continuity of production.

ABSTRAK

Di tengah persaingan produk polietilene di pasar Indonesia yang cukup ketat, mengetahui loyalitas konsumen adalah penting. Loyalitas konsumen, khususnya bila dilihat dari sisi perilaku pembelian sangat mempengaruhi tingkat keuntungan dari sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen yang loyal mempunyai kecenderungan untuk melakukan pembelian berulang dari waktu ke waktu dengan pola tertentu. Bagi konsumen bisnis seperti konsumen PT.TITAN keputusan pembelian ditentukan oleh beberapa pihak yang berwenang dengan memperhitungkan banyak hal, seperti kualitas, harga, dan kekonsistenan pengadaan barang.

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat hubungan antara penanganan komplain dan loyalitas konsumen, yang lebih difokuskan pada perilaku yang berupa pembelian berulang (behaviour). Analisa dilakukan terhadap data komplain konsumen yang terdokumentasi dalam *Customer Relationship Database System (CRDS)* periode 2003-2005 dan data pembelian konsumen yang disimpan dalam *database Sun System* PT. TITAN periode 2002-2006.

Hasil penelitian dengan uji *Paired Sample T-Test* menunjukkan tidak terjadi perubahan signifikan pada frekuensi dan volume pembelian konsumen pada 6 bulan sebelum dan setelah penanganan komplain. Dengan kata lain penanganan komplain yang baik telah membuat konsumen tetap bertahan membeli produk PT.TITAN. Dengan analisa regresi berganda, tidak tampak adanya korelasi khusus antara biaya penanganan komplain dan waktu penanganan komplain terhadap kelipatan frekuensi dan volume pembelian berulang. Hal ini sangat dipengaruhi oleh kapasitas produksi konsumen yang tidak selalu meningkat dalam waktu 3 tahun dan volume produksi PT.TITAN yang terus menurun dalam periode yang sama.

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas penanganan komplain harus terus dipertahankan atau ditingkatkan, untuk menjamin konsumen tetap loyal dan melakukan pembelian berulang produk PT.TITAN. Untuk meminimalkan komplain, PT.TITAN perlu menjaga konsistensi kualitas produk, lebih banyak melakukan edukasi terhadap konsumen dan menjaga kontuitas produksi.