

ABSTRAK

Nama : Devita Rahmah Dila
NIM : 44218110027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)
Pembimbing : Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan. Penanganan keluhan adalah suatu sistem penanganan keluhan pelanggan dengan cara yang terorganisasi untuk menanggapi, mencatat laporan, dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan atas suatu produk/jasa yang ditandai dengan adanya perasaan yang mendalam, komitmen, dan dukungan terhadap produk/jasa tersebut. Konsep yang digunakan yaitu teori penetrasi sosial menjelaskan peran keterbukaan diri, keintiman, dan komunikasi dalam pengembangan hubungan interpersonal, sejalan dengan aktivitas dalam melakukan penanganan keluhan kepada pelanggan.

Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 77 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan cara menentukan mengklasifikasikan pelanggan berdasarkan periode kerjasama. Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dengan metode penelitian kuantitatif eksplanatif melalui *survey* berupa penyebaran kuesioner. Subjek penelitian ini yaitu pelanggan di PT Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia) dengan populasi 332 pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana nilai koefisien determinasi sebesar 0,493 atau 49,3%, dan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah masing-masing dimensi dari penelitian ini baik itu keterbukaan, empati, kecepatan, kewajaran, dan kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Penanganan Keluhan, Loyalitas Pelanggan, Teori Penetrasi Sosial, Penelitian Kuantitatif

ABSTRACT

Name : Devita Rahmah Dila
NIM : 44218110027
Study Program : Communication Science
Title : *The Effect of Complaint Handling on Customer Loyalty of PT Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia)*
Counsellor : *Drs. Marwan Mahmudi, M.Si*

This study aims to determine and explain the effect of handling complaints on customer loyalty. Complaint handling is a system of handling customer complaints in an organized way to respond, record reports, and use complaints to improve service to customers. Customer loyalty is customer loyalty to a product/service characterized by deep feelings, commitment, and support for the product/service. The concept used, namely social penetration theory, explains the role of self-openness, intimacy, and communication in the development of interpersonal relationships, in line with activities in handling complaints to customers.

The number of samples used in this study was 77 respondents, with a sampling technique using simple random sampling by determining classifying customers based on the cooperation period. This study uses the positivism paradigm with explanatory quantitative research methods through surveys in the form of questionnaire distribution. The subjects of this study are customers at PT Cakra Satya Internusa (CSI Indonesia) with a population of 332 customers.

The results of this study show that handling complaints has a positive and significant effect on customer loyalty. Based on the results of a simple linear regression test, the value of the coefficient of determination is 0.493 or 49.3%, and the remaining 50.7% is influenced by other factors.

The conclusion of the results of this study is that each dimension of this study be it openness, empathy, speed, fairness, and ease has a positive influence on customer loyalty

Keywords: Complaint Handling, Customer Loyalty, Social Penetration Theory, Quantitative Research