

ABSTRAKSI

Seiring dengan perubahan kondisi alam akibat adanya pemanasan global, keberadaan air bersih menjadi sangat sulit di dapatkan, khususnya untuk daerah-daerah pesisir seperti halnya kabupaten Demak. Keberadaan perusahaan umum daerah sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan air bersih. Guna melayani masyarakat, para pihak perusahaan hendaknya tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya agar pelanggan tetap loyal dan tidak beralih menggunakan jasa lainnya. Berdasarkan uraian di atas, maka judul dalam penelitian ini adalah : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada PDAM Kecamatan Gajah Kabupaten Demak”**.

Tujuan penelitian ini adalah : untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan populasi pengguna jasa Pelanggan PDAM Kecamatan Gajah Kabupaten Demak sebanyak 469 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 83 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara positif signifikan. Penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara positif signifikan. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara positif signifikan. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara positif signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tidak melalui kepuasan pelanggan. Penanganan komplain berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Kepercayaan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Penanganan Komplain, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Along with changes in natural conditions due to global warming, where water becomes very difficult to get, especially for areas pesisir as well as Demak district. The existence of common areas to help people get clean water. In order to serve the community, pama the company should continue to provide the best service to its customers so that customers remain loyal and do not switch to using other services. Based on the above, hence the title of this research is: "Influence of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction Complaints and Customer Loyalty In PDAM District of Gajah Demak".

The purpose of this research is to analyze the influence of service quality, complaint handling and trust to customer satisfaction, analyzing the influence of service quality, complaint handling, trust and customer satisfaction to customer loyalty. This research uses populations Customer service user taps Gajah District of Demak Regency as many as 469 people, while samples in this study were 83 respondents. The sampling technique purposive sampling method. Data analysis method used is multiple regression.

Results from this study are: service quality effect on customer satisfaction and customer loyalty is positively significant. Handling complaints effect on customer satisfaction and customer loyalty is positively significant. Belief effect on customer satisfaction and customer loyalty is positively significant. Satisfaction effect on customer loyalty is positively significant. Service quality directly affect the customer loyalty through customer satisfaction. Penanagnan complaint indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction. Trust indirect effect on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: Quality of Care, Confidence, Complaint Handling, Customer Satisfaction and Customer Loyalty