

ABSTRAKSI

Tujuan bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan agar merasa puas, sehingga akan muncul loyalitas pelanggan. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan dan laba yang diperoleh dapat meningkat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PT. Galeri Service Indonesia sebanyak 14.319 orang, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang di peroleh dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner.

Hasil penelitian dengan menggunakan regresi berganda adalah : kualitas pelayanan, kepercayaan, penanganan komplain mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Kepuasan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen, pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas konsumen yang semuanya melalui kepuasan pelanggan tidak terjadi intervening.

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

ABSTRACT

The purpose of business is to create customers so satisfied, so it would appear customer loyalty. Superior quality and consistent services that can foster customer satisfaction and will provide a variety of benefits such as companies and customers relationships to be harmonious, encouraging the creation of subscriber loyalty, company reputation to be good in the eyes of customers and the profits obtained can be increased.

The purpose of this study is to describe and analyze the influence of service quality, complaint handling and trust to customer satisfaction. The population in this study was the services of PT. Gallery Service Indonesia as many as 14 319 people, while samples in this study were 100 respondents were obtained by the sampling technique accidental sampling. The type of data used are primary data questionnaire data collection methods.

The results using multiple regression is: quality of service, trust, complaint handling has a positive and significant effect on satisfaction and loyalty. Satisfaction has a positive and significant effect on loyalty. Results of path analysis showed that the impact of service quality on customer loyalty, influence consumer confidence in the loyalty, influence the handling of complaints on consumer loyalty through customer satisfaction that everything does not happen intervening.

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