

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, complaint handling, promotion strategy to consumer loyalty through consumer satisfaction in public valuation service office (KJPP) Sugianto Prasodjo and Partners in Semarang. The data used in the research primary data is data taken directly through the questionnaire. By using slovin method as sampling method of research, hence amount of sample that can be taken in this research is 71 consumer.

The analysis technique used in this research is multiple regression. This analysis is used as the basis of intervening analysis that is to see the effect of service quality, complaint handling, promotion strategy to consumer loyalty with consumer satisfaction as intervening. The result of regression of service quality, complaint handling, and promotion strategy to consumer loyalty through consumer satisfaction is positif which means any improvement of service quality, complaint handling, and promotion strategy will increase customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Complaint Handling, Promotion Strategy, Consumer Loyalty, Consumer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain, strategi promosi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di kantor jasa penilaian publik (KJPP) Sugianto Prasodjo dan Rekan di Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian data primer yaitu data yang diambil secara langsung melalui kuesioner. Dengan menggunakan metode slovin sebagai metode pengambilan sampel penelitian, maka jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah 71 konsumen.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi berganda. Analisis ini digunakan sebagai dasar analisis intervening yaitu melihat pengaruh kualitas layanan, penanganan komplain, strategi promosi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai intervening. Hasil regresi kualitas layanan, penanganan komplain, dan strategi promosi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen yaitu positif yang berarti setiap ada peningkatan kualitas layanan, penanganan komplain, dan strategi promosi akan meningkatkan loyalitas konsumen

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Penanganan Komplain, Strategi Promosi, Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen.

