

## Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan

**Muchsin Zuhad Al'asqolaini**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NU Trate Gresik

Jl.KH Abdul Karim No.60 Gresik

Email; [muchsinzuhad@stienugresik.ac.id](mailto:muchsinzuhad@stienugresik.ac.id)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh penanganan keluhan pelanggan (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Refine Fotocopy secara parsial dan simultan. Variabel dalam penelitian ini adalah penanganan keluhan pelanggan (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Metode Penelitian pengumpulan data yang digunakan adalah Kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi Linear berganda. Uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) secara simultan dengan hasil  $F_{hitung}$  sebesar 26,838 dengan signifikansi 0,000. Uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) serta Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada Adjusted R square adalah 0,343 yang bisa diartikan pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan, berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 34,3 % . Adapun sisanya 65,7 % disebabkan oleh variabel variabel lain di luar model ini.

Kata Kunci: *Penanganan Keluhan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan*

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of handling customer complaints (X1) and service quality (X2) on customer loyalty (Y) in Refine Photocopy partially and simultaneously. The variables in this study are the handling of customer complaints (X1) and service quality (X2) on customer loyalty (Y). Research method data collection used is a questionnaire with the number of respondents as many as 100 people. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using SPSS 22. The results of the study obtained multiple linear regression equations. Simultaneous test (F test) shows that Handling Customer Complaints (X1) and Service Quality (X2) have a significant effect on customer loyalty (Y) simultaneously with the calculated F result of 26.838 with a significance of 0.000. The partial test (t test) shows that the Handling of Customer Complaints (X1) and Service Quality partially have a significant effect on customer loyalty (Y). The coefficient of determination ( $R^2$ ) on the Adjusted R square is 0.343 which can be interpreted as the effect of Handling Customer Complaints, and Quality of Service, simultaneously influencing customer loyalty by 34.3%. The remaining 65.7% is caused by other variables outside this model.

Keywords: Handling Customer Complaints; Service Quality; and customer loyalty

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha telah diwarnai dengan persaingan yang sangat ketat. Hal ini merupakan akibat dari adanya arus globalisasi yang semakin terbuka lebar bagi setiap pelaku bisnis. Perkembangan ini juga tentu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, hal ini jelas menarik para pelaku bisnis untuk berinvestasi menanamkan modalnya. Salah satu dunia usaha yang mempunyai persaingan tinggi adalah usaha fotocopy, selain banyaknya bisnis fotocopy di kabupaten Gresik membuat persaingan bisnis tersebut menjadi semakin tinggi maka mengakibatkan konsumen memiliki pilihan untuk memilih fotocopy yang memberikan pelayanan yang terbaik.

Fotocopy Refine ini merupakan sebuah toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan ATK (Alat tulis kantor), dan menerima pesanan seperti membuat kartu ucapan, kartu nama, mencetak label, banner, undangan, dll. Selain itu toko Refine fotocopy juga melayani , printing, mencetak foto, scan, laminating, jilid biasa dan jilid spiral.

Dalam dunia pelayanan, penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan, karena dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah ketidakpuasan menjadi pelanggan yang puas. Ketidakpuasan konsumen dapat disebabkan oleh bermacam-macam hal dan nantinya akan menimbulkan keluhan kepada perusahaan. Penanganan keluhan adalah salah satu strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan. Perusahaan jasa yang baik wajib menangani keluhan tersebut dengan baik sehingga konsumen merasa ada perbaikan dari ketidakpuasan konsumen

terhadap jasa yang diberikan sehingga dengan penanganan keluhan tersebut dapat timbul kepuasan dan loyalitas dari konsumen (Nugraha, 2012). Penanganan keluhan yang efektif memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang semula tidak puas menjadi puas terhadap produk atau jasa perusahaan atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi. Perusahaan perlu melakukan penyesuaian kembali antara persepsi konsumen dengan persepsi manajemen perusahaan.

Guna menyelaraskan antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen perlu suatu penanganan apabila terjadi kesenjangan akibat keluhan konsumen yang tidak puas dengan pelayanan perusahaan. Dengan demikian perusahaan perlu memberikan suatu solusi serta penanganan yang tepat bagi konsumen yang mengeluh. Apabila setiap keluhan ditanggapi dan ditangani secara profesional maka konsumen akan puas dengan perusahaan. Dan begitu juga keluhan yang diberikan pelanggan dan dapat dipahami serta ditindak lanjuti oleh perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang disebut dengan kepuasan pada penanganan keluhan. Kepuasan pada penanganan keluhan pada penelitian ini mengacu pada tingkat dimana konsumen merasakan kepuasan terhadap penanganan keluhan yang mereka ajukan ke perusahaan yang bersangkutan.

Kepuasan diperoleh apabila perusahaan mampu memberikan solusi atas masalah yang menjadi sumber keluhan atau adanya penanganan masalah yang dihadapi konsumen. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan

pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain (Tjiptono, 2008:85). Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing.

loyalitas pelanggan yang juga memiliki peran penting untuk perusahaan, karena tanpa loyalitas pelanggan perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Menurut Tjiptono (2008:110) loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merek ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten.

Sebagai Toko yang professional Refine Fotocopy seharusnya menerapkan konsep pemasaran, yang intinya memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, sebab akan sulit bagi jasa Refine Fotocopy dapat bertahan jika gagal memuaskan pelanggannya. Refine Fotocopy jika ingin tetap eksis ditengah persaingan haruslah dapat mengenal dan mengerti pelanggannya sebaik dan sedekat mungkin.

Fenomena dalam peneitian ini, sebagai penyedia jasa layanan yang memiliki banyak pesaing terkait dengan layanan yang diberikan, apakah sudah sesuai harapan pelanggan atau belum, oleh karena itu pihak Refine Fotocopy dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memaksimalkan penanganan keluhan agar kepuasan pelanggan meningkat, pihak Refine Fotocopy perlu secara cermat menentukan kebutuhan pelanggan sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penanganan keluhan yang baik. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka

perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari uraian tersebut terlihat betapa pentingnya penanganan keluhan pelanggan serta kualitas pelayanan pada Refine Fotocopy dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang nantinya memberikan pengaruh pada kelangsungan hidup usaha Refine fotocopy

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan adalah kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap keluhan yang masuk. selanjutnya keluhan dapat diselesaikan secara memuaskan oleh Refine Fotocopy serta bagaimana prosedur penyampaian keluhan yang sederhana dan mudah bagi Refine Fotocopy.

Beberapa indikator dalam melakukan penanganan keluhan menurut Lupiyoadi (2013:247), yaitu:

1. Menyimak dengan cermat dan melihat dari sudut pandang pelanggan.
2. Mengucapkan terima kasih disertai dengan gerakan tubuh dan senyuman yang tulus.
3. Jangan terbawa emosi jika menghadapi pelanggan yang agresif.
4. Mengarahkan pelanggan ke posisi yang membuatnya merasa dimengerti dan dihargai.
5. Setelah mengucapkan terima kasih, sebaiknya ucapkan maaf agar emosi pelanggan mereda.
6. Tetapkan batas waktu penyelesaian keluhan yang logis.
7. Memberdayakan staf layanan pelanggan dengan melakukan langkah konkrit terhadap penyelesaian keluhan.
8. Apabila keluhan perlu waktu untuk menyelesaikan maka informasikan kepada pelanggan tentang

perkembangan penanganan agar pelanggan tetap yakin bahwa keluhannya benar-benar diproses.

prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan

### Kualitas Layanan

Menurut (Tjiptono, 2008:85) Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pelanggan baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain.

Welch dalam Kotler dan Keller (2009:143) mengemukakan kualitas adalah jaminan terbaik kami atas loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat kami dalam menghadapi persaingan asing, dan satu-satunya jalan mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan.

Indikator variabel kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014:282) dalam Innayati (2017:29) :

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan, kemampuan dan

### Loyalitas pelanggan

Menurut Tjiptono (2008:110) loyalitas merupakan komitmen pelanggan terhadap toko, merek ataupun pemasok yang didasarkan atas sikap positif yang tercermin dalam bentuk pembelian berulang secara konsisten. loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli. Konsumen yang loyal adalah orang yang melakukan pembelian berulang produk atau jasa secara teratur. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, dan penanganan keluhan diharapkan konsumen akan merasa puas dan loyalitas konsumen akan dapat tercapai dengan sendirinya.

Menurut Tjiptono (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:115) mengemukakan enam indikator yang bisa digunakan mengukur loyalitas, yaitu :

1. Pembelian ulang
2. Kebiasaan mengonsumsi merek
3. Rasa suka yang besar pada merek
4. Ketetapan pada merek\
5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik
6. Perekomendasi merek kepada orang lain

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, dimana data diperoleh dari sampel populasi penelitian kemudian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan lalu diinterpretasikan untuk mengetahui seberapa jauh penanganan keluhan pelanggan dan kualitas layanan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada Refine Fotocopy di daerah Giri Gresik.

Menurut Sugiyono (2016:11), metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebesar 11.039 orang.

Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden yang didapatkan dari rumus persamaan slovin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi umum responden

#### 1. Deskripsi jenis kelamin responden

**Tabel 1.** Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Laki - Laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan table 1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki -laki sebanyak 42 orang (42%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang (58%).

#### 2. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan Umur

**Tabel 2.** Umur Responden

Usia	Frekuensi	Prosentase
16 – 20 tahun	33	33%
21 – 30 tahun	66	66%
31 – 40 tahun	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 2 menampilkan kalau responden dengan usia antara 16 - 20 tahun sebanyak 33 orang (33%), responden dengan usia antara 21 - 30 tahun sebanyak 66 orang (66%), responden dengan usia antara 31 - 40

tahun sebanyak 1 orang ( 1%), Dengan demikian dapat disimpulkan kalau responden kebanyakan berumur antara 21- 30 tahun (66%).

### 3. Deskripsi Pendidikan Responden

**Tabel 3.** Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
SMP	4	4%
SMA	50	50%
SMK	21	21%
D3	6	6%
S1	18	18%
S2	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa pendidikan responden SMP sebanyak 4 orang (4%), responden SMA sebanyak 50 orang (50%), responden SMK sebanyak 21 orang (21%), responden D3 sebanyak 6 orang (6%), responden S1 sebanyak 18 Orang (18%) dan Responden S2 sebanyak 1 Orang (1%)

### 4. Deskripsi pekerjaan responden

**Tabel 4.** Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	42	42%
Guru	7	7%
Admin	4	4%
Karyawan	24	24%
Perawat	3	3%
Swasta	12	12%
Gojek	1	1%
Wirausaha	1	1%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
Dosen	1	1%
Teknisi	1	1%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 4. menunjukkan bahwa pekerjaan responden pelajar / Mahasiswa sebanyak 42 orang (42%), Guru 7 Orang (7%), Admin 4 Orang (4%) Karyawan 24 Orang (24%) perawat 3 Orang (3%) Swasta 12 Orang (12%) Gojek

1 Orang (1%) Wirausaha 1 Orang (1%) Ibu  
rumah Tangga 4 Orang (4%) Dosen 1  
Orang (1%) dan Teknisi 1 Orang (1%)

## 5. Uji Validitas

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	Tanda	r tabel	Ket
<b>Penanganan Keluhan (X1)</b>				
<b>Pernyataan</b>				
1	0,665	>	0,1654	Valid
2	0,474	>	0,1654	Valid
3	0,489	>	0,1654	Valid
4	0,659	>	0,1654	Valid
5	0,624	>	0,1654	Valid
6	0,621	>	0,1654	Valid
7	0,620	>	0,1654	Valid
8	0,623	>	0,1654	Valid
<b>Kualitas Layanan (X2)</b>				
<b>Pernyataan</b>				
1	0,518	>	0,1654	Valid
2	0,677	>	0,1654	Valid
3	0,665	>	0,1654	Valid
4	0,660	>	0,1654	Valid
5	0,733	>	0,1654	Valid
<b>Loyalitas Pelanggan (Y)</b>				
<b>Pernyataan</b>				
1	0,620	>	0,1654	Valid
2	0,688	>	0,1654	Valid
3	0,777	>	0,1654	Valid
4	0,801	>	0,1654	Valid
5	0,715	>	0,1654	Valid

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka di nyatakan valid.

## 6. Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
1	Penanganan Keluhan	0,740	Reliabel
2	Kualitas Layanan	0,654	Reliabel
3	Loyalitas Pelanggan	0,806	Reliabel

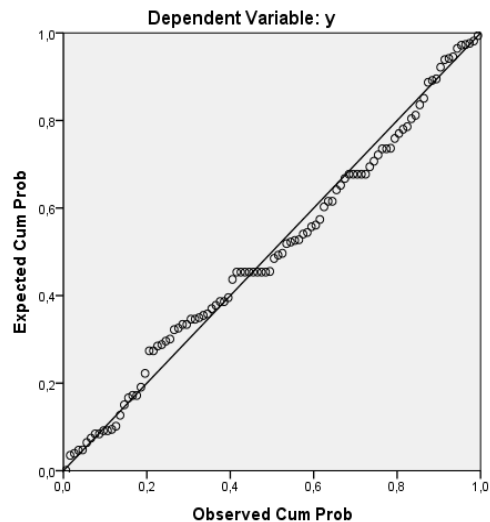
Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari 0,6. Dengan demikian semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah

reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat untuk pengambilan data.

## 7. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan pada gambar 1 P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga bisa disimpulkan bahwa dari grafik di atas membuktikan hasil yang memenuhi Normalitas.

## 8. Uji Multikolonieritas

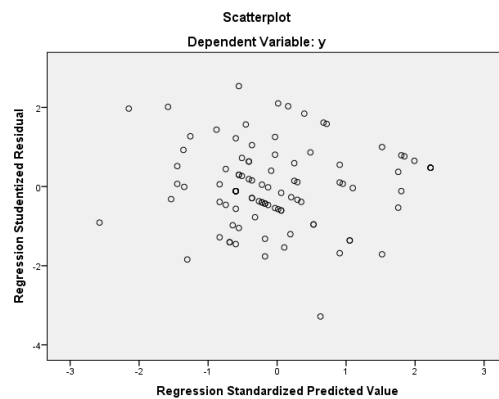
Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Penanganan Keluhan	0,659	1,517	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kualitas Layanan	0,659	1,517	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data diolah SPSS, 2021

Berdasarkan tabel 8 diatas diketahui bahwa nilai tolerance variabel Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan 0,659 lebih besar dari 0,10 , Sementara nilai VIF dari kedua variabel itu adalah 1,517 lebih kecil dari 10, 00 maka dapat disimpulkan tidak terjadi Multikolinearitas.

## 9. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil output di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga hasil output di atas disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

## 10. Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 9.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5,475	2,710		2,020	,046
x1	,390	,093	,419	4,172	,000
x2	,316	,129	,246	2,454	,016

a. Dependent Variable: y

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2018

Selanjutnya dari hasil angka yang ditabulasikan pada tabel 9. dapat diketahui bahwa Variabel X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y.

sehingga persamaan regresinya adalah  $Y = 5,475 + 0,316 (X1) + 0,390 (X2) + e$ .

## 11. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 10** Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,597 <sup>a</sup>	,356	,343	2,259

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 11 angka Adjusted R square adalah 0,343 yang bisa di artikan pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan, berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 34,3 % . Adapun sisanya 65,7 % disebabkan oleh variabel variabel lain di luar model ini.

## 12. Uji Hipotesis

### a. Uji t dan Uji F

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh  $t_{\text{Hitung}}$  sebesar 4,172 >  $t_{\text{table}}$  1,661 dan sig sebesar 0,000 < tingkat alpha 0,05 atau 5%. Artinya Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Refine Fotocopy. Selanjutnya Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh  $t_{\text{Hitung}}$  sebesar 2,454 >  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,661 dan sig sebesar 0,016 < tingkat alpha 0,05 atau 5%, artinya Kualitas Layanan (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Refine Fotocopy.

Hasil Uji F, perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh  $F_{\text{Hitung}}$  sebesar 26,838 >  $F_{\text{tabel}}$  3,09 dengan angka sig sebesar 0,000 < 0,05. Secara lebih terperinci dapat kita lihat pada Tabel 11.

**Tabel 11. Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	274,033	2	137,017	26,838	,000 <sup>b</sup>
Residual	495,207	97	5,105		
Total	769,240	99			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil perhitungan Uji F<sub>hitung</sub> sebesar 26,838 > F<sub>tabel</sub> sebesar 3,09 atau dengan angka sig sebesar 0,000 < 0,05 artinya bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1), dan variabel Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) t<sub>hitung</sub> sebesar 4,172 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,661 dengan sig sebesar 0,000 < tingkat alpha sebesar 0,05 atau 5% yang artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pada Refine Fotocopy di Giri Gresik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukn oleh Belinda Christanti Tampubolon (2015) yang berjudul "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Pada PT. Telkomsel, Tbk di Grapari Mitra Natar".

Berdasarkan hasil perhitungan untuk variabel Kualitas Layanan (X2) t<sub>hitung</sub> sebesar 2,454 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,661 dan sig sebesar 0,016 < tingkat alpha sebesar 0,05 atau 5% yang berarti variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan

terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y), pada Refine Fotocopy di Giri Gresik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rilia Afinda (2016) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah KUR BRI Unit Suwawal Kabupaten Jepara".

Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan untuk variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) diperoleh hasil Uji F<sub>hitung</sub> sebesar 26,838 > F<sub>tabel</sub> sebesar 3,09 atau dengan angka sig sebesar 0,000 < 0,05 artinya bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1), dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

## PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan sebagaimana berikut:

Hasil uji hipotesis melalui uji t menyatakan bahwa t<sub>hitung</sub> sebesar 4,172 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,984 dan sig sebesar 0,000 < Alpha 0,05 oleh karena itu H0 ditolak dan H1 diterima, berarti variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan pada Refine Fotocopy Giri Gresik.

Hasil uji hipotesis melalui perhitungan dengan SPSS diperoleh t<sub>hitung</sub> sebesar 2,454 > t<sub>tabel</sub> sebesar 1,984 dan sig sebesar 0,016 < Alpha 0,05 oleh karena itu H0 ditolak dan H1 diterima, berarti variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan pada Refine Fotocopy Giri Gresik.



Hasil perhitungan Uji  $F_{hitung}$  sebesar 26,838 >  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 atau dengan angka sig sebesar 0,000 < Alpha 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang mempunyai arti bahwa ada pengaruh secara simultan antara variabel Penanganan Keluhan Pelanggan (X1) Kualitas Pelayanan (X2), terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada Refine Fotocopy Giri Gresik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran yang berguna dan menjadi bahan pertimbangan bagi Refine Fotocopy Giri Gresik, yakni:

1. Penanganan Keluhan pelanggan pada Refine Fotocopy giri gresik agar terus dipertahankan dan diusahakan selalu maksimal agar selalu sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan pada Refine Fotocopy dapat ditingkatkan dengan cara menampung semua keluhan-keluhan pelanggan dan membuat kotak saran didepan toko agar para pelanggan bisa memberikan keluhan kesahnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Refine Fotocopy tersebut, agar Refine Fotocopy bisa memperbaiki kekurangan yang ada terkait dengan pelayanan.
3. Untuk meningkatkan Loyalitas pelanggan harus lebih menyakinkan kepada pelanggan akan keluhan – keluhan yang dapat diatasi dengan cepat serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan memiliki ciri khas Seperti memberikan diskon berupa potongan harga dengan harapan pelanggan akan membeli secara berulang-ulang

#### DAFTAR PUSTAKA

Afinda, Rilia. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan,*

*dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah* KUR BRI Unit Suwawal Kabupaten Jepara. Skripsi Prodi Manajemen – SI, FEB, UDINUS 2016.

Christanti Tampubolon, Belinda. 2015. *Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash pada PT Telkomsel, TBK di Grapari Mitra Natar*

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 Jakarta : Indeks.

Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.

Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sangadji, Etta., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.