

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN PT POS INDONESIA  
WILAYAH BANDUNG)**

Ditulis Oleh :  
Feilla Hasina Vasanty

Pembimbing :  
Mutia Tri Satya, S.Sos., M.Si., MSM

**ABSTRAK**

Keluhan yang diberikan pelanggan dalam penggunaan produk atau layanan jasa merupakan umpan balik atas kualitas produk atau layanan yang digunakan pelanggan. Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan perhatian ekstra bagi setiap perusahaan yang menerima keluhan untuk perbaikan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Pos Indonesia Wilayah Bandung. Metode penelitian yang digunakan deskriptif dan verifikatif. Pada penentuan teknik sampel, penulis menggunakan teknik *Probability sampling* dan *Simple random sampling*. Dalam pengumpulan data primer peneliti menggunakan tanggapan responden melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden yang menggunakan jasa layanan pos indonesia. Analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi sederhana serta aplikasi perangkat lunak yang digunakan dalam menganalisis data primer adalah IBM SPSS Statistik 23. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan *complaint handling* terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pos Indonesia Wilayah Bandung sebesar 40,7% sedangkan sisanya sebesar 59,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : *Complaint Handling*, Loyalitas Pelanggan**

***THE EFFECT OF COMPLAINT HANDLING ON CUSTOMER LOYALTY  
(CASE STUDY OF CUSTOMERS AT PT POS INDONESIA BANDUNG  
REGION)***

*Written by :*  
Feilla Hasina Vasanty

*Preceptor :*  
Mutia Tri Satya, S.Sos., M.Si., MSM

***ABSTRACT***

*Complaints given by customers in using products or services are feedback on the quality of products or services used by customers. More and more complaints given by customers require extra attention for every company that receives complaints for service improvement. This study aims to determine the effect of Complaint Handling on Customer Loyalty at PT Pos Indonesia Bandung Region. The research method used is descriptive and verification. In determining the sampling technique, the authors used the technique of probability sampling and simple random sampling. In collecting primary data, researchers used respondents' responses through questionnaires given to 100 respondents who used Indonesian postal services. The data analysis used in this research is simple regression analysis and the software application used in analyzing primary data is IBM SPSS Statistics 23. Based on the results of the study, it shows that there is a significant effect of complaint handling on customer loyalty. The magnitude of the influence of Complaint Handling on Customer Loyalty at Pos Indonesia Bandung Region is 40.7% while the remaining 59.3% is the influence of other variables not examined.*

***Keywords : Complaint Handling, Customer Loyalty***

