

## **Abstract**

Along with the times, which the company no longer uses conventional marketing but maintaining long term relationships with customers through customer relationship marketing. One of them occurred in the provider industry where companies are trying to maintain provider customers to respond to any complaints from customers as evidence of the quality improvement of existing ones.

The sample used in this study were 120 respondents. Processing data using SPSS software version 21 and hypotheses testing using simple regression analysis. This result indicate that the effect of the handling of complaints against Customer Relationship Marketing is 26.2% and the remaining 73.8% is influenced by other factors.

**Key Words:** Complaint Handling, Customer Relationship Marketing

## **Abstrak**

Seiring dengan perkembangan zaman, dimana perusahaan tidak lagi menggunakan pemasaran yang konvensional melainkan menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggannya melalui pemasaran hubungan pelanggan. Salah satunya terjadi dalam industri provider dimana perusahaan-perusahaan provider berusaha untuk mempertahankan pelanggannya dengan menanggapi setiap keluhan dari pelanggan sebagai bukti perbaikan kualitas yang sudah ada.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21 dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penanganan keluhan terhadap Customer Relationship Marketing sebesar 26,2% dan sisanya sebesar 73,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci:** Penanganan Keluhan, Customer Relationship Marketing

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRACT .....	ii
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>5</b>
2.1 Penanganan Keluhan .....	5
2.2 Kepercayaan .....	7
2.3 Komitmen .....	7
2.4 Pemasaran Hubungan Pelanggan .....	7
2.5 Konsumen .....	8
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.7 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.8 Kerangka Pemikiran .....	12

2.9 Pengembangan Hipotesis . . . . .	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN . . . . .</b>	<b>14</b>
3.1 Populasi Dan Sampel Penelitian . . . . .	14
3.2 Teknik Pengambilan Sampel . . . . .	14
3.3 Teknik Pengumpulan Data . . . . .	15
3.4 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran . . . . .	16
3.5 Uji Instrumen . . . . .	17
3.5.1 Uji Validitas . . . . .	17
3.5.2 Uji Reliabilitas . . . . .	17
3.6 Uji Asumsi Klasik . . . . .	18
3.6.1 Uji Normalitas . . . . .	18
3.6.2 Uji Heterokedastisitas . . . . .	18
3.6.3 Uji Outlier . . . . .	19
3.7 Uji Hipotesis . . . . .	19
3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana . . . . .	19
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN . . . . .</b>	<b>21</b>
4.1 Karakteristik Responden . . . . .	21
4.2 Uji Pendahuluan . . . . .	25
4.2.1 Uji Validitas . . . . .	25
4.2.2 Uji Reliabilitas . . . . .	26
4.3 Uji Asumsi Klasik . . . . .	27

4.3.1 Uji Normalitas . . . . .	27
4.3.2 Uji Heterokedastisitas . . . . .	28
4.3.3 Uji Outlier . . . . .	29
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana . . . . .	30
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN . . . . .</b>	<b>32</b>
5.1 Simpulan . . . . .	32
5.2 Keterbatasan . . . . .	33
5.3 Saran . . . . .	32
5.3.1 Implikasi Kebijakan . . . . .	33
5.3.2 Saran Yang Akan Datang . . . . .	34
<b>DAFTAR PUSTAKA . . . . .</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Penelitian . . . . .	20

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . .	30
Tabel II Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Provider Indosat . . . . .	30
Tabel III Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa . . . . .	31
Tabel IV Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan . . . . .	32
Tabel V Uji Validitas . . . . .	33
Tabel VI Uji Reliabilitas . . . . .	35
Tabel VII Uji Normalitas . . . . .	35
Tabel VIII Uji Heterokedastisitas . . . . .	36
Tabel IX Uji Regresi Linier Sederhana . . . . .	36
Tabel X Uji Hasil Persamaan Regresi . . . . .	37
Tabel XI Uji Koefisien Determinasi . . . . .	37