

ABSTRAK

Penanganan keluhan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada umumnya dapat mengakibatkan pelanggan merasa puas. Kepuasan yang diperoleh seorang konsumen dapat mendorong ia melakukan pembelian ulang. Hal ini tentu saja dapat menciptakan munculnya kesetiaan pelanggan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang ada di Bandung adalah Alfabeta. Perusahaan ini melakukan penanganan keluhan terhadap pelanggan agar pelanggannya merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan pelanggan terhadap pembelian ulang pada Alfabeta di Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas atas penanganan keluhan yang dilakukan oleh Alfabeta di Bandung dengan persentase sebesar 14. 0%.

Kata kunci:

Kepuasan pelanggan, penanganan keluhan, dan pembelian ulang

ABSTRACT

Handling of complaints made by a company in general can lead to customer satisfaction. Satisfaction obtained by a consumer to encourage it to re-purchase. This is of course to create the appearance of customer loyalty. One of the companies engaged in services that exist in Bandung is the Alphabet. The company is doing the handling of customer complaints for customers to feel satisfied. The purpose of this study to determine customer satisfaction and to determine the effect of customer satisfaction over the handling of customer complaints against the re-purchase the Alphabet in Bandung. Data used in this research is the primary data obtained from questionnaires. The results of data analysis can be concluded that the respondents feel satisfied with the handling of complaints made by Alphabet in Bandung with a percentage of 14. 0%.

Keywords:

Customer satisfaction, complaint handling, and re-purchase

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	6
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4	Kegunaan Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1	Pemasaran	8
2.2	Perusahaan Jasa	9
2.3	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	13
2.3.1	Produk (<i>Product</i>)	14
2.3.2	Harga (<i>Price</i>)	15
2.3.3	Promosi (<i>Promotion</i>)	16
2.3.4	Saluran Distribusi (<i>Place</i>)	17
2.3.5	Orang (<i>People</i>)	17
2.3.6	Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	18
2.3.7	Proses (<i>process</i>)	18
2.4	Perilaku Konsumen	18
2.5	Kepuasan Konsumen	20
2.6	Penanganan Keluhan	22
2.7	Pembelian Ulang	24
2.8	Pengaruh Kepuasan Pelanggan atas Penanganan Keluhan terhadap Pembelian Ulang	25
2.9	Kerangka Pemikiran	27
2.10	Pembahasan Jurnal	31
2.11	Pengembangan Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Jenis Penelitian	38
3.3	Definisi Operasional Variabel	38
3.4	Pemilihan Populasi dan Sampel	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Analisis Data	43
	3.6.1 Uji Validitas	43
	3.6.2 Uji Reliabilitas	44
	3.6.3 Uji Normalitas	45
	3.6.4 Uji Regresi Linier Sederhana	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	50
	4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	50
	4.1.2 Deskripsi tanggapan responden	56
4.2	Hasil Kualitas Data	60
	4.2.1 Uji Validitas	60
	4.2.2 Uji Reliabilitas	62
	4.2.3 Uji Normalitas	64
	4.2.4 Uji Regresi Linier Sederhana	65
4.3	Pembahasan	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	73
5.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	77
----------------------	----

LAMPIRAN	80
----------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	97
--	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I	Kerangka Teori	27
Gambar II	Kerangka Pemikiran	30

DAFTAR TABEL

Halaman	
Tabel I	Definisi Operasional Variabel39
Tabel II	Skala Likert40
Tabel III	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin51
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur51
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan52
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal53
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan54
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Koran Langganan55
Tabel IX	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Atas Penanganan Keluhan57
Tabel X	Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Ulang59
Tabel XI	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Atas Penanganan Keluhan61
Tabel XII	Hasil Uji Validitas Pembelian Ulang62
Tabel XIII	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Atas Penanganan Keluhan ..63
Tabel XIV	Hasil Uji Reliabilitas Pembelian Ulang63
Tabel XV	Hasil Uji Normalitas64
Tabel XVI	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana65
Tabel XVII	Hasil Uji Hipotesa66
Tabel XVIII	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individu67

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Atas Penanganan Keluhan	80
Lampiran B	Uji Validitas Pembelian Ulang	81
Lampiran C	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan Atas Penanganan Keluhan	82
Lampiran D	Uji Reliabilitas Pembelian Ulang	84
Lampiran E	Uji Normalitas	86
Lampiran F	Uji Regresi Linier Sederhana	87
Lampiran G	Hasil Uji Hipotesa	88
Lampiran H	Tabel Keluhan Pelanggan	89
Lampiran I	Rekapitulasi Data Kuesioner	90
Lampiran J	Kuesioner	94