

ABSTRACT

EFFECT OF COMPLAINTS HANDLING ON SATISFACTION OF TOYOTA WORKSHOP CUSTOMERS IN BANDAR LAMPUNG

By

Nyoman Lamtare

Toyota Workshop applies service standards to its customers with the aim of creating satisfaction. Problems that need to be investigated and known whether the handling of complaints made by the Toyota Workshop is measured by Procedural Justice, Interactive Justice, and Distributive Justice influencing customer satisfaction. The research hypothesis of handling customer complaints has an effect on customer satisfaction in the Toyota Workshop in Bandar Lampung. The method of collecting data uses a questionnaire aimed at 60 customers. From the results of the discussion s multiple regression shows the results there are significant influences. This is indicated by the value of the coefficient of determination (R^2) of 64.10%, while the remaining 35.90% is blocked by other unidentified factors. Partially the test is carried out by the t test, with a significance value of each variable smaller than the 5% alpha value of the study. Thus the formulated hypothesis can be tested.

Keywords: Complaints, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL TOYOTA DI BANDAR LAMPUNG

Oleh:

NYOMAN LAMTARE

Bengkel Toyota menerapkan standar pelayanan kepada pelanggannya dengan tujuan menciptakan kepuasan. Permasalahan yang perlu diteliti dan diketahui apakah penanganan keluhan yang dilakukan Bengkel Toyota yang diukur dengan *Procedural Justice*, *Interactive Justice*, dan *Distributive Justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Hipotesis penelitian penanganan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Toyota di Bandar Lampung. Metoda pengumpulan data menggunakan angket yang ditujukan kepada 60 pelanggan. Dari hasil pembahasan dengan s regresi berganda menunjukkan hasil terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 64,10%, sedangkan sisanya 35,90% disumbangi oleh faktor lain yang tidak teridentifikasi. Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t., dengan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dibandingkan dengan nilai nilai alpha penelitian 5 %. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat teruji.

Kata Kunci: Keluhan, Kepuasan Pelanggan