

Abstrak

Pada tahun 2014 terdapat 83,7 juta pengguna internet di Indonesia dengan jumlah penyedia layanan internet sebanyak 413 perusahaan, salah satunya adalah Speedy. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk dapat tetap bersaing. Penanganan keluhan adalah hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang kemudian akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan layanan internet Speedy dengan studi kasus pada Plasa Telkom Cijawura.

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat dalam mengumpulkan data. Jenis analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan kausal. Sampel yang digunakan sebanyak 165 responden dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 33 indikator yang akan dihitung dengan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*).

Hasil penelitian ini penanganan keluhan yang dilakukan Plasa Telkom Cijawura telah baik tetapi aspek kecepatan dalam penanganan keluhan dinilai tidak baik. Selain itu kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan telah baik. Kemudian loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh penanganan keluhan dan kepuasan pelanggan sebesar 32,7%. Penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, akan tetapi penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka, penanganan keluhan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Selain itu, diperlukan adanya sistem yang terintegrasi, standarisasi kompensasi dan peremajaan jaringan secara berkala untuk meningkatkan penanganan keluhan yang dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci: penanganan keluhan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Speedy.