

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan oleh *customer services* terhadap pemenuhan kepuasan konsumen Ortindo Digital Printing Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada sebagian konsumen Ortindo Digital Printing Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah sebagian konsumen Ortindo Digital Printing Yogyakarta yang berjumlah 100 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Analisis Regresi Linier Sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel penanganan keluhan oleh *customer services* terhadap pemenuhan kepuasan konsumen. Hasil analisis Regresi Linier menunjukkan bahwa variabel Penanganan keluhan oleh *customer services* mempunyai pengaruh signifikan terhadap pemenuhan kepuasan konsumen Ortindo Digital Print dengan nilai probabilitas $t_{hitung} 0,000 < Level\ of\ Significant = 0,05$. Hal ini dapat diartikan, jika Penanganan keluhan oleh *customer services* meningkat, maka Pemenuhan kepuasan konsumen Ortindo Digital Print juga akan meningkat. Hasil analisis regresi diperoleh R^2 sebesar 0,157, artinya variabel dependen dalam model yaitu pemenuhan kepuasan konsumen Ortindo Digital Print dijelaskan oleh variabel independen yaitu penanganan keluhan oleh *customer services* sebesar 15,7%, sedangkan sisanya sebesar 84,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model, misalnya warna/desain produk, kualitas produk, dll. Diketahui bahwa kebanyakan responden 37% menilai “Tinggi” variabel penanganan keluhan oleh *customer services*. Diketahui bahwa kebanyakan responden 37% menilai “Cukup Tinggi” variabel pemenuhan kepuasan konsumen Ortindo Digital Print.

Kata kunci : Penanganan Keluhan, Pemenuhan Kepuasan Konsumen, *Customer Services*.

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect the handling of complaints by customer services to customer satisfaction Ortindo Digital Printing Yogyakarta. This research was conducted on some consumers Ortindo Digital Printing Yogyakarta. In this study the samples taken are some consumers Ortindo Digital Printing Yogyakarta, amounting to 100 people. The sampling method in this study is simple random sampling. Simple Linear Regression Analysis in this study is used to determine what variables influence the handling of complaints by customer services to customer satisfaction. Linear regression analysis results indicate that the variable handling of complaints by the customer services have a significant influence on customer satisfaction Ortindo Digital Print with t-test probability value of $0.000 < \text{Level of Significant} = 0.05$. It can be interpreted, if the handling of complaints by the customer services increases, the fulfillment of customer satisfaction Ortindo Digital Print will also increase. Regression analysis was obtained R^2 of 0.157, meaning that the dependent variable in the model is customer satisfaction Ortindo Digital Print is explained by the independent variables, namely the handling of complaints by the customer services by 15.7 %, while the remaining 84.3 % is explained by other variables outside the model, for example, color / design products, product quality, etc. It is known that the majority of respondents 37 % rate the "High" variable handling of complaints by the customer services. It is known that the majority of respondents 37 % rate the "High Enough" variable customer satisfaction Ortindo Digital Print.

Keywords : Handling Complaints, Compliance Customer Satisfaction, Customer Services.