

## ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Minyak Goreng Sari Murni Pada PT. Incasi Raya di Kota Padang.

Oleh : Martha Leni/2012

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan minyak goreng Sari murni Pada PT. Incasi Raya di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menentukan hubungan dari suatu variabel bebas terhadap variabel terikat penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat kota Padang yang sesuai dengan ciri-ciri yang dikehendaki dengan teknik *accidental sampling* yaitu metode yang digunakan berdasarkan kebetulan/spontanitas.

Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. 2) penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan PT. Incasi Raya memperhatikan kepuasan pelanggan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat dipertahankan.