

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan mutlak harus diciptakan bagi organisasi atau perusahaan yang fokus utamanya terletak pada para pelanggan, dan untuk membentuk kepuasan pelanggan yang mutlak tersebut bukanlah suatu hal yang mudah. Salah satu cara yang dapat ditempuh perusahaan atau organisasi untuk dapat meningkatkan atau membentuk kepuasan pelanggan adalah melalui strategi penanganan keluhan yang efektif.

Keluhan pelanggan muncul karena adanya ketidakpuasan atas pengalaman konsumsi suatu produk barang atau jasa. Dari keluhan tersebut pelanggan dapat mengadukannya kepada pihak perusahaan. Kemudian perusahaan akan menindaklanjuti dengan melakukan perbaikan-perbaikan atas keluhan yang diderita pelanggan. Dengan adanya layanan penanganan keluhan yang akan membuat kemungkinan pelanggan yang tidak puas sebelumnya akan menjadi puas kembali. Kualitas layanan penanganan keluhan yang efektif dapat diketahui melalui persepsi pelanggan yang pernah mengadukan keluhannya kepada pihak perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pengaruh dan menganalisa seberapa besar pengaruh persepsi pelanggan atas penanganan keluhan terhadap tingkat kepuasan pelanggan TELKOM Flexi.

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan TELKOM Flexi yang pernah mengadukan keluhannya kepada pihak TELKOM di daerah telekomunikasi Surabaya Timur. Jumlah responden diambil sebanyak 100 pelanggan dengan teknik *systematic random sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner tertutup. Kemudian analisis dilakukan dengan uji statistik korelasi *product moment* dan analisis regresi linear yang memiliki kegunaan untuk menguji hubungan antara variabel pengaruh (persepsi atas penanganan keluhan) terhadap variabel terpengaruh (tingkat kepuasan pelanggan) TELKOM Flexi.

Perhitungan uji statistik dibantu dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) Versi 10.05. Dari perhitungan analisis korelasi *product moment* diperoleh hasil r_{xy} analisis > r_{xy} tabel ($0,894 > 0,198$) pada taraf signifikansi 5 %. Sedangkan dari perhitungan analisis regresi linear diperoleh hasil $F_{reg} > F$ tabel ($390,181 > 3,942$) pada taraf signifikansi 5 %. Dari dua uji statistik yang dilakukan tersebut maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel persepsi pelanggan atas penanganan keluhan dengan tingkat kepuasan pelanggan TELKOM Flexi di Surabaya Timur. Sementara itu besarnya sumbangan yang diberikan variabel persepsi pelanggan atas penanganan keluhan terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan TELKOM Flexi di Surabaya Timur adalah sebesar 79,9 %.