**ABSTRAK**

**PENGARUH KEPUASAN DAN PENANGAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK MEBEL UD. AKIRA**

**DI DESA SIDODADI KABUPATEN DELI SERDANG**

**LIA ARINI**

**183114156**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Dan Penangan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Mebel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang sebanyak 65 pelanggan. Jumlah sampel 65 pelanggan di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang*.* Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diolah menggunakan SPSS 20.0 *for windows*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear berganda, dengan nilai t variabel kepuasan (X1) sebesar 2.763 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.669. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau 2.763 > 1.669. Kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,03 < 0,05. Variabel penanganan keluhan (X2) sebesar 2.044 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1.669. Maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau 2.044 > 1.669. Kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ≤ 0,05. Nilai f hitung adalah 148.964 dengan tingkat sig 0,000 oleh karena itu nilai sig 0,00 < 0,05 dan nilai F hitung 148.964 > F tabel 2.75 hal ini menunjukkan bahwan Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1, dan X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y. R square (R2) atau kuadrat R menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0.742, artinya persentase kepuasan atas produk (X1) dan penanganan keluhan (X2) terhadap loyalitas pelanggan sebesar 74.2% sedangkan sisanya sebesar 25.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Penangan Keluhan dan Loyalitas Pelanggan

