**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFATR ISI v**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang 1
  2. Identifikasi Masalah 6
  3. Batasan Masalah 7
  4. Rumusan Masalah 7
  5. Tujuan Penelitian 8
  6. Manfaat Penelitian 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1 Kepuasan Atas Produk 10

2.1.1 Pengertian Kepuasan 10

2.1.2 Pengertian Kualitas Produk 11

2.1.3 Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan 13

2.1.4 Aspek-Aspek Kepuasan 14

2.1.5 Elemen Kepuasan Pelanggan 14

2.1.6 Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan 15

2.1.7 Strategi Kepuasan Pelanggan 16

2.1.8 Manfaat Kepuasan Pelanggan 18

2.1.9 Indikator Kepuasan 18

2.2 Penanganan Keluhan 19

2.2.1 Pengertian Penanganan Keluhan 19

2.2.2 Jenis- Jenis Keluhan 21

2.2.3 Penyebab Dan Manfaat Komplain 22

2.2.4 Faktor Terjadi Komplain 23

2.2.5 Cara Menangani Komplain 25

2.2.6 Indikator Keluhan 26

2.3 Loyalitas Pelanggan 26

2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 26

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas 28

2.3.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 29

2.3.4 Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan 29

2.3.5 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan 30

2.3.6 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 32

2.3.7 Manfaat Loyalitas Pelanggan 33

2.3.8 Indikator Loyalitas 35

2.4 Penelitian Terdahulu 35

2.5 Kerangka Konseptual 38

2.6 Hipotesis Penelitian 39

**BAB III METODE PENELITIAN 41**

* 1. Jenis Penelitian 41
  2. Tempat dan Waktu Penelitian 41
     1. Tempat Penelitian 41
     2. Waktu Penelitian 43
  3. Populasi dan Sampel 42

3.3.1 Populasi Penelitian 42

3.3.2 Sampel Penelitian 43

3.4 Variabel Dan Indikator Penelitian 43

* + 1. Variabel Penelitian 43

3.4.2 Indikator Penelitian 44

3.5 Teknik Pengumpulan Data 45

3.6 Instrumen Penelitian 46

3.7 Teknik Analisis Data 46

3.7.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 47

3.8 Analisis Regresi Berganda 48

3.8.1 Uji Parsial (Uji T) 48

3.8.2 Uji Simultan (Uji F) 49

3.8.3 Analisis Determinasi (R2) 49

**BAB IV** **HASIL DAN PEMBAHASAN 51**

4.1Hasil Penelitian 51

4.1.1 Profil UD. Akira 51

4.1.2 Visi dan Misi UD. Akira 51

4.1.3 Struktur Organisasi UD. Akira 52

4.1.4 Tugas Dan Tanggungjawab UD. Akira 52

4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian 53

4.1.6 Karakter Responden 54

4.1.7 Instrumen Penelitian 64

4.1.8 Hasil Uji Asumsi Klasik 67

4.1.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 69

4.1.10 Hasil Uji Parsial (Uji T) 70

4.1.11 Hasil Uji Simultan (Uji F) 72

4.1.12 Koefisien Determinasi 72

4.2 Pembahasan 73

4.2.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Mebel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 73

4.2.2 Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Mebel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 74

4.2.3 Pengaruh Kepuasan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Mebel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 76

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 78**

5.1 Kesimpulan 78

5.2 Saran 79

**DAFTAR PUSTAKA 80**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.2 Data Penjualan Mebel UD Akira Periode Januari 2022-Maret 2022 2

Tabel 1.2 Data Pra Survey Kepuasan Pelanggan UD Akira 5

Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 36

Tabel 3.1.Waktu penelitian 42

Tabel 3.2 Definisi Opersional dan Indikator Variabel 44

Tabel 4.1 Skala Likert 56

Tabel 4.2 Berdasarkan Jenjang Pendidikan 54

Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Usia 55

Tabel 4.5 Pelanggan Diberikan Kesempatan Oleh UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Untuk Menyampaikan Saran, Pendapat Dan Keluhan 56

Tabel 4.6 UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Mempekerjakan Beberapa Orang Pelanggan (*Ghost Shopping*) Untuk Berperan Sebagai Konsumen Potensial Produk Perusahaan Dan Pesaing 57

Tabel 4.7 UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Menghubungi Pelanggannya Yang Telah Berhenti Membeli Mebel Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 57

Tabel 4.8 UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Langsung Menanyakan Secara Langsung Mengenai Kepuasan Pelanggan 58

Tabel 4.9 Pelanggan Kurang Puas Dengan Berbagai Macam Produk Yang Tersedia Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 59

Tabel 4.10 Pelanggan Kurang Puas Dengan Kualitas Produk Mebel Yang Tersedia UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 59

Tabel 4.11 Pelanggan Kurang Puas Dengan Kinerja Karyawan Yang Kurang Cekatan Dan Tanggap Dalam Melayani Pelanggan Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 60

Tabel 4.12 Pelanggan Kurang Puas Dengan Keramahan Karyawan UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Dalam Melayani Pelanggan 60

Tabel 4.13 Pelanggan Akan Melakukan Pembelian Ulang Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 61

Tabel 4.14 Pelanggan Mebel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Tidak Tertarik Mebel Lain 62

Tabel 4.15 Pelanggan Mebel Tidak Akan Beralih Ke Mebel Lain Karena Sudah Merasa Cocok Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 62

Tabel 4.16 Pelanggan Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain/Keluarga Untuk Membeli Mebel Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 63

Tabel 4.17 Pelanggan Memberikan Rekomendasi Kepada Pihak Lain Untuk Membeli Mebel Di UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang 63

Tabel 4.18 Pelanggan Akan Tetap Membeli Produk Mabel UD. Akira Di Desa Sidodadi Kabupaten Deli Serdang Meskipun Mabel UD. Lain Menawarkan Kualitas Produk Yang Sama 64

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas 66

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitasi 67

Tabel 4.21 Hasil Asumsi Multikolinieritas 69

Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 69

Tabel 4.23 Hasil Uji Parsial (Uji T) 70

Tabel 4.24 Hasil Uji Simultan 72

Tabel 4.25 Hasil Koefisien Determinasi 72

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 38

Gambar 4.1. Struktur Organsisasi UD. Akira 52

Gambar 4.2 Uji Normalitas 67

Gambar 4.3 Asumsi Heterokedastisitas 68