

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN FUMIGASI PADA
CV. ARMANDA NUSANTARA**

**Yuni Rachmawati
Endro Tjahjono
Ni Made Ida Pratiwi**

**Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

ABSTRACT

Each fumigation company has its own advantages in running company both in terms of service quality, complaint handling, price and others in order to improve customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction in CV. Armanda Nusantara. CV. Armanda Nusantara is one of the fumigation companies in Surabaya that has many customers and exist in the world of fumigation.

Number of customer as population in this research is 135 subscribers, and the sample specified in this research as 101 Sampling using a sampling method saturated. Data collection technique was obtained by spreading the questionnaire through online media or email sent to the customers CV. Armanda Nusantara. then the results of data collection were analyzed using multiple regression analysis.

From the analysis result obtained:

- 1. There is individual influence of service quality to customer satisfaction and complaint handling to customer satisfaction proven and accepted reality of partial test result (t) obtained with level of significance $<0,05$.*
- 2. There is mutual influence of service quality and complaint handling to customer satisfaction proven and accepted reality of partial test result (F) obtained with level of significance $<0,000$.*
- 3. Variable of service quality and handling of complaint have strong relation to customer satisfaction equal to 75,9% and beside that independent variable have contribution equal to 76,4% dependent variable and the rest 23,6% influenced by other variable.*

Keyword : Service quality, Complaint handling, dan Customer satisfaction

PENDAHULUAN

Peran pemerintah dalam melindungi produk pertanian di negaranya dari kemungkinan masuknya hama dari luar kewasannya dan untuk mencegah penyebaran penyakit yang dihasilkan dari serangga/hama salah satunya dengan mengharuskan fumigasi untuk ekspor produk pertanian.

Fumigasi merupakan syarat agar barang yang di ekspor bisa diterima dinegara tujuan, penyebab petingnya dilakukan fumigasi pada komoditi yang akan di ekspor adalah : (1) fumigasi adalah salah satu persyaratan ekspor sesuai dengan ketentuan internasional (2) komoditi yang akan di ekspor harus difumigasi, jika tidak maka komoditi akan di re-fumigasi di negara tujuan, (3) perlu dilakukan fumigasi terhadap komoditi yang akan di ekspor supaya komoditi yang dikirim tidak terkontaminasi sampai negara tujuan, (4) komoditi yang terkontaminasi biasanya akan ditolak di negara tujuan dan ada beberapa kasus perusahaan fumigasi terkena *blacklist* dari negara tersebut.

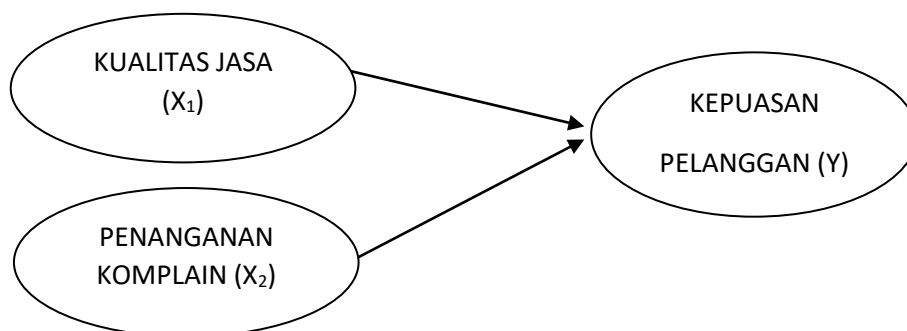
Semakin meningkatnya kegiatan ekspor di indonesia menyebabkan banyaknya perusahaan fumigasi yang bersaing. Banyak sekali perusahaan-perusahaan fumigasi yang menawarkan jasa fumigasinya kepada Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) maupun langsung kepada eksportir. Di Surabaya sudah ada lebih dari 12 perusahaan fumigasi, hal ini membuktikan bahwa ketatnya persaingan antar perusahaan fumigasi. Masing-masing perusahaan fumigasi mempunyai keunggulan sendiri sehingga dapat menarik dan berusaha memuaskan kebutuhan konsumennya.

Dengan banyaknya pelanggan CV. Armanda Nusantara tidak ingin membuat pelanggannya menjadi kecewa sehingga CV. Armanda Nusantara selalu berusaha memberikan kualitas jasa yang baik seperti memastikan bahwa pegawainya memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan fumigasi serta kemudahan dalam berkomunikasi, jika ada komplain atau kesalahan di pelaksanaan fumigasi maupun penerbitan dokumen para pelanggan bisa menghubungi penanggung jawab diluar jam kerja sekalipun atau 24 jam.

Dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis bermaksud meneliti lebih lanjut bagaimana peparuh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan fumigasi studi kasus pada CV. Armanda Nusantara di Surabaya.

KERANGKA PEMIKIRAN

Gambar 1 kerangka dasar pemikiran



Sumber : dikembangkan untuk penelitian ini, 2017

Arti dari kerangka pemikiran diatas adalah : Jika jasa yang diterima telah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas jasa dianggap akan memuaskan pelanggan. Penanganan komplain yang dilakukan manajemen untuk memecahkan masalah ketidakpuasan atau kekecewaan, yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang berada dibawah standart akan membuat pelanggan yang awalnya tidak puas akan menjadi puas.

HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara
2. Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara
3. Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara

Kualitas Jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan penanganan komplain.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa fumigasi di CV. Armanda Nusantara. Berdasarkan jumlah data populasi pelanggan CV. Armanda Nusantara yang tercatat selama 1 tahun terakhir berjumlah 135 pelanggan tetap.

Sampel

penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penentuan *Sampling* Jenuh atau Sensus. Penulis menggunakan metode sensus, dimana respondennya adalah 135 orang. Tetapi dalam pengumpulannya, hanya ada 101 data yang dapat diolah.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Kuesioner

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan Kuesioner. Metode yang digunakan adalah metode kuesioner online atau menggunakan email sebagai penyebaran kuesioner kepada responden. Kemudian hasil kuesioner akan dianalisa secara statistik untuk pembahasan.

Observasi

Observasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui jumlah pelanggan di CV. Armanda Nusantara serta mempelajari panduan mutu yang ada pada CV. Armanda Nusantara.

TEKNIK ANALISIS DATA

Uji Validitas

Untuk mengukur uji validitas peneliti menentukan jumlah responden sebesar 30 orang. Setiap responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang ada di kuesioner. Rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2][n \sum y^2 - \sum y^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Angka korelasi antara X dan Y (*product moment*)

X : Nilai total jawaban dari masing-masing nomor dari responden

Y : Total butir dari jawaban responden

Y : Total butir dari jawaban responden

$\sum X$: Jumlah skor butir

$\sum XY$: jumlah hasil kali antara X dan Y

N : Banyaknya responden uji coba

Uji Reliabilitas

Menurut Husein (2003 : 103) reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dalam menghitung reliabilitas, dapat menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*.

Rumus *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2009: 365):

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 : Jumlah varian butir

σ_t^2 : Varian total

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Rumus analisis regresi linier berganda, dimana fungsinya adalah : $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$. Fungsi tersebut menerangkan hubungan antara dua variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

A = konstanta

β_1 s/d β_2 = koefisien regresi

X1 = kualitas jasa

X2 = penanganan komplain

Uji t (Uji Parsial)

Uji t dikenal digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (X) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat (Y). Rumus yang digunakan adalah :

$$t = \frac{bi}{sbi}$$

Keterangan :

t = besarnya t hitung

bi = koefisien regresi ke i

sbi = standar error dari koefisien bi

Jika tingkat signifikansi < 0,05 berarti terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Tetapi, jika tingkat signifikansi > 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas jasa, penanganan komplain) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), jika tingkat signifikansi < 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. tetapi, jika tingkat signifikansi > 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji R2

Uji R2 digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel yang diteliti. Dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,353 | ,228 | | 1,548 | ,125 |
| Kualitas Jasa | ,714 | ,078 | ,705 | 9,140 | ,000 |
| Penanganan Komplain | ,208 | ,078 | ,206 | 2,672 | ,009 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil SPSS 23 diolah penulis, 2017

Dari hasil penghitungan analisis regresi dengan SPSS 23 diperoleh konstanta sebesar 0,353 dan koefisien regresi sebesar 0,714 untuk X1, koefisien regresi sebesar 0,208 untuk X2 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 0,353 + 0,714X1 + 0,208X2$$

Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 0,353 mengandung pengertian bahwa jika kualitas jasa (X1) dan penanganan komplain (X2), adalah konstan, maka kepuasan pelanggan (Y) nilainya adalah 0,353. Nilai ini juga berarti apabila CV. Armanda Nusantara tidak memperhatikan aspek kualitas jasa dan penanganan komplain maka kepuasan pelanggan di CV. Armanda hanya sebesar 0,353.
2. Koefisien regresi variabel kualitas jasa (X1) sebesar 0,714 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kualitas jasa mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,714. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan.
3. Koefisien regresi variabel penanganan komplain (X2) sebesar 0,208 artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan penanganan komplain mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,208. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara penanganan komplain dengan kepuasan pelanggan.
4. Melalui persamaan diatas dapat diketahui bahwa variabel independen yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan konsumen adalah pada variabel kualitas jasa. Jadi persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi perubahan pada kualitas jasa dan penanganan komplain akan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini juga disebut dengan uji parsial. Pengujian ini bertujuan untuk menguji tingkat signifikansi hasil dari uji korelasi secara sendiri – sendiri atau masing masing variabel. Didalam mempermudah pengujian ini maka digunakan bantuan komputer dengan menggunakan program SPSS 23 yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Hasil Uji t

| Model | | t | Sig. |
|-------|---------------------|-------|------|
| 1 | (Constant) | 1,548 | ,125 |
| | Kualitas Jasa | 9,140 | ,000 |
| | Penanganan Komplain | 2,672 | ,009 |

Sumber : *Hasil SPSS 23 diolah penulis, 2017*

Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai uji t dan nilai signifikansi yang terdapat pada tabel *Coefficients* hasil regresi. Untuk menetapkan nilai t tabel maka harus mencari nilai df, sebagai berikut :

$$df = n - k$$

Keterangan :

n = banyaknya sampel

k = Jumlah variabel yang diteliti (variabel bebas + variabel terikat)

Sehingga diketahui

$n = 101$ dan $k = 3$

$df = 101 - 3 = 98$, maka nilai t tabelnya adalah :1,66055

dasar diterimanya suatu hipotesis adalah uji t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi berada di bawah 0,05 atau $< 0,05$

Dari data diatas dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan Berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 9,140 dengan sig t sebesar 0,000 jadi pada penelitian ini t hitung $9,140 > 1,66055$ dengan sig $t < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) Maka H_1 yang menyatakan kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima.
2. Pengaruh penanganan komplain terhadap keputusan kepuasan pelanggan Berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi pada tabel diatas dapat diketahuibahwa nilai t hitung sebesar 2,672 dengan sig t sebesar 0,009 jadi pada penelitian ini t hitung $2,672 > 1,66055$ dengan sig $t < \alpha$ ($0,009 < 0,05$) Maka H_2 yang menyatakan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan diterima.

Hasil Simultan (Uji F)

Uji F adalah hipotesis simultan yang digunakan untuk mengetahui variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Untuk mempermudah dalam analisa uji F penulis menggunakan program SPSS 23, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Hasil Uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 15,395 | 2 | 7,697 | 158,253 | ,000 ^b |
| | Residual | 4,767 | 98 | ,049 | | |
| | Total | 20,161 | 100 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Jasa

Sumber : Hasil SPSS 23 diolah penulis, 2017

Berdasarkan hasil analisa uji F pada table diatas dapat diketahui bahwa nilai F sebesar 158,253 dan sig.F 0,000. Jadi, pada penelitian ini $F \text{ sig } F < \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Maka dengan ini hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di CV. Armanda Nusantara secara simultan dapat diterima.

Analisis Determinasi (R^2)

Analisis Determinasi (R^2) merupakan uji pengaruh antara variable independen yaitu kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap variable independen kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis SPSS 23 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 7 Analisis Determinasi (R^2)

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,874 ^a | ,764 | ,759 | ,22054 |

a. Predictors: (Constant), Penanganan Komplain, Kualitas Jasa

Sumber : Hasil SPSS 23 diolah penulis, 2017

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis R sebesar 0,874 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara kualitas jasa (X1) dan penanganan komplain (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah kuat. Nilai R yang semakin mendekati 1 berarti semakin kuat hubungan antar variabel.

R Square (R^2) diperoleh 0,764 menunjukkan koefisien determinasi berasal dari $(0,874 \times 0,874)$ dalam persamaan regresi memperlihatkan bahwa 76,4% yang berarti presentase pengaruh kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini misalnya : variabel harga dan citra merek.

Berdasarkan pedoman interpretasi koefisien korelasi pada tabel 4.9 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan angka korelasi (R) sebesar 0,759 yang berada pada interval koefisien 0,60-0,799 angka tersebut mengandung arti bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat berada di tingkat hubungan yang kuat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas jasa dan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial (individu) variabel kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Uji Parsial menyatakan bahwa variabel kualitas jasa bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin berkualitas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, maka kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara juga semakin meningkat. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 9,140 taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Hipotesis 1 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indra Noor Fajri Kurniawan (2011) yang menyatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Wyckoff dalam Tjiptono (2005: 260)
2. Hasil Uji Parsial menyatakan bahwa variabel penanganan komplain jasa bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik penanganan komplain pada pelanggan, maka kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara juga semakin meningkat. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung

sebesar 2,672 taraf signifikansi sebesar 0,009 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Hipotesis ke 2 diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015) yang menyatakan bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Hasil Uji Simultan menyatakan bahwa variabel kualitas jasa dan penanganan komplain bernilai positif. Hal ini dapat diartikan bahwa jika Kualitas jasa dan penanganan komplain semakin baik maka kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara juga semakin meningkat. Melalui perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai F hitung sebesar 158,253 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian Hipotesis ke 3 diterima.
4. Hasil Uji Parsial menyatakan bahwa variabel kualitas jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan variabel penanganan komplain. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t kualitas jasa sebesar $9,140 >$ penanganan komplain sebesar 2,672. dengan demikian Hipotesis ke 4 diterima.

Hasil uji regresi linier berganda juga dapat membuktikan bahwa hipotesis ke 4 diterima, dimana hasil yang diperoleh adalah : $Y = 0,353 + 0,714X_1 + 0,208X_2$

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kenaikan kepuasan pelanggan yang lebih banyak adalah dipengaruhi oleh variabel X_1 (kualitas jasa) yang mana nilainya adalah 0,714 yang berarti jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan kualitas jasa mengalami kenaikan 1satuan maka variabel Y (kepuasan pelanggan) akan mengalami kenaikan sebesar 0,714, jauh lebih besar dibandingkan dengan variabel X_2 (penanganan komplain) yang nilainya 0,208 yang berarti jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan penanganan mengalami kenaikan 1satuan maka variabel Y (kepuasan pelanggan) akan mengalami kenaikan sebesar 0,208

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta pembahasan pada Bab IV, mengenai kualitas jasa dan penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan di CV. Armanda Nusantara, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Semakin meningkatnya kegiatan ekspor di indonesia menyebabkan banyaknya perusahaan fumigasi yang bersaing. Masing-masing perusahaan fumigasi mempunyai keunggulan sendiri sehingga dapat menarik dan berusaha memuaskan kebutuhan konsumennya. CV. Armanda Nusantara tidak ingin membuat pelanggannya menjadi kecewa sehingga CV. Armanda Nusantara selalu berusaha memberikan kualitas jasa yang baik seperti memastikan bahwa pegawainya memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam pelaksanaan fumigasi serta kemudahan dalam berkomunikasi, dan jika ada komplain atau kesalahan di pelaksanaan fumigasi maupun penerbitan dokumen para pelanggan bisa menghubungi penanggung jawab diluar jam kerja sekalipun atau 24 jam.
2. Dalam penelitian ini ada 4 hipotesis yaitu : (1) Kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (2) Penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (3) Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara. (4)

Kualitas Jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan penanganan komplain.

3. Dari hasil temuan data dan analisis data, dapat disimpulkan :

A. Kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara, dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menampilkan bahwa disetiap indikator pertanyaan para responden menjawab sangat setuju dan rata-rata nilainya adalah 3,0 dan berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi uji t pada kualitas jasa diketahui nilai t hitung sebesar 9,140 dengan sig t sebesar 0,000 jadi pada penelitian ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan sig t $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 1 yang menyatakan kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

B. Penanganan Komplain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara, dibuktikan dengan hasil kuesioner yang menampilkan bahwa disetiap indikator pertanyaan para responden menjawab sangat setuju dan rata-rata nilainya adalah 3,0 dan berdasarkan perhitungan dari hasil analisis regresi uji t pada penanganan komplain diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 2,672 dengan sig t sebesar 0,009 jadi pada penelitian ini $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan sig t $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini juga bisa hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 2 yang menyatakan penanganan komplain berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

C. Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang berdasarkan hasil analisa uji F diketahui bahwa nilai F sebesar 158,253 dan sig.F 0,000. Jadi, pada penelitian ini $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan sig.F $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$). Hal tersebut dapat membuktikan bahwa Hipotesis ke 3 yang menyatakan Kualitas jasa dan penanganan komplain secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima

D. Diantara variabel kualitas jasa dan penanganan komplain yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah kualitas jasa. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t kualitas jasa sebesar 9,140 > penanganan komplain sebesar 2,672. dengan demikian Hipotesis ke 4 yang menyatakan kualitas jasa lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Armanda Nusantara dibandingkan dengan penanganan komplain diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Husein Umar (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia

Hair, J. F., et al. 2007. *Multivariate Data Analysis*. 6th Edition. New Jersey Pearson Education Inc.

Irina Amalia Nastiti, Bilqis Amaliah, Achmad Saikhu. (2011). *Penentuan Jenis Fumigasi Dengan Menggunakan Metode Decision Tree ID3*. (Jurnal) Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Surabaya

Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R.D*, cetakan ke delapan, Bandung: Penerbit Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Bandung: Penerbit Alfabeta