

PENERAPAN PENANGANAN PELANGGAN PADA CV SP ALUMINIUM YOGYAKARTA

Muhammad Arif Pratama

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah persepsi pelanggan mengenai penanganan keluhan pelanggan di CV SP Aluminium Yogyakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif dengan metode perolehan data observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Teknik *Probability Sampling* yang digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random pada pelanggan yang mempunyai keluhan di CV SP Aluminium. Jumlah Sampel yang digunakan adalah 41 pelanggan dari CV SP Aluminium Yogyakarta. Data penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 22 dan alat yang digunakan untuk menentukan hasil angka penelitian adalah dengan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Instrumen penelitian yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Mean Aritmatik. Hasil analisis penelitian ini menunjukkan pelanggan setuju bahwa penerapan penanganan keluhan pelanggan yang telah dilakukan CV SP Aluminium berdasarkan dimensi empati, kecepatan penanganan, kewajaran dan keadilan, serta kemudahan.

Kata Kunci : *Penanganan Keluhan Pelanggan*

 8/9 '21



APPLICATION OF HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS AT CV SP ALUMUNIUM YOGYAKARTA

Muhammad Arif Pratama

Abstrack

This study aims to determine how the customer's perception of the handling of customer complaints at CV SP Alumunium Yogyakarta. This type of research uses quantitative descriptive data analysis methods with the methods of obtaining observation data, questionnaires, interviews, and documentation. The technique used in sampling is the Probability Sampling Technique which is used when the sample is taken from a clear population, and the sampling technique from the population is carried out randomly on customers who have complaints at CV SP Alumunium. The number of samples used were 41 customers from CV SP Aluminum Yogyakarta. The research data was processed using SPSS version 22 and the tools used to determine the results of the research numbers were Descriptive Statistical Analysis, Testing Research Instruments which were Validity Test, Reliability Test and Arithmetic Mean Test. The results of the analysis of this study indicate that customers agree that the application of handling customer complaints that has been carried out by CV SP Alumunium is based on the dimensions of empathy, speed of handling, fairness and justice, and convenience.

Keywords: *Customer Complaint Handling*