

**PENGARUH HANDLING CUSTOMER COMPLAINTS DAN KEPERCAYAAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK PADA  
MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA DI SINGARAJA**

Oleh  
**Alviomita Br Sinulingga, NIM 1617041052**  
Jurusan Manajemen

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) *handling customer complaints* terhadap loyalitas konsumen, (2) kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen, (3) *handling customer complaints* dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas konsumen Gojek pada mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Objek penelitian ini adalah *handling customer complaints*, kepercayaan pelanggan dan loyalitas konsumen. Subjek penelitian adalah Gojek Singaraja. Jumlah sampel sebanyak 90 orang yaitu mahasiswa Sumatera Utara Universitas Pendidikan Ganesha di Singaraja. Data yang dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *handling customer complaints* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, dan (3) *handling customer complaints* dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci:** *handling customer complaints*, kepercayaan pelanggan, loyalitas konsumen

**Abstract**

*This study aimed at examining the effect of: (1) handling customer complaints toward consumer loyalty,(2) customer trust toward consumer loyalty, (3) handling customer complaints and customer trust toward consumer loyalty Gojek to college student Ganesha University of Education. The research design of this study was causal quantitative research. The object of this research were the handling customer complaints, customer trust and consumer loyalty. The subject of this research were college student Ganesha University of Education customer Gojek. The total sampel of this study were 95 people. The data collection of this study were questionnaire and multiple linear regresion analysis. The results showed that: (1) handling customer complaints has a positive and significant effect toward consumer loyalty, (2) customer trust has a positive and significant effect toward consumer loyalty, (3) handling customer complaints and customer trust have a significant effect toward consumer loyalty.*

**Keywords:** *consumer loyalty, customer trust, handling customer complaints*