

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AMDK REVERSE OSMOSIS LAMBINDONG BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**MELIANI KLD**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan AMDK Reverse Osmosis Lambindong Bandar Lampung. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelanggan dari yang pernah membeli AMDK Reverse Osmosis Lambindong dengan jumlah 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Data penelitian diolah dengan menggunakan Software SPSS 20. Variabel bebas pada penelitian ini adalah citra merek (X1), penanganan keluhan (X2). Variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan merek, dan penanganan keluhan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Kontribusi variabel bebas citra merek, dan penanganan keluhan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan adalah sebesar 29,5%. Variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat adalah faktor penanganan keluhan.

Kata Kunci : Citra Merek, Penanganan Keluhan dan Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND COMPLAINTS HANDLING ON CUSTOMER LOYALTY REVERSE OSMOSIS LAMBINDONG BANDAR LAMPUNG**

**By**

**MELANI KLD**

This study aims to determine the effect of brand image and complaint handling on customer loyalty of AMDK Reverse Osmosis Lambindong Bandar Lampung. The population used in this study were customers who had bought Lambindong Reverse Osmosis AMDK with a total of 100 respondents. The method used in this research is multiple linear regression analysis. The research data was processed using SPSS 20 software. The independent variables in this study were brand image (X1), complaint handling (X2). The dependent variable in this study is customer loyalty (Y). The results of this study indicate that the variables of brand trust, and complaint handling have a simultaneous effect on customer loyalty. The contribution of the independent variable of brand image and complaint handling to the dependent variable of customer loyalty is 29.5%. The independent variable that has the most dominant influence on the dependent variable is the complaint handling factor.

Keywords: Brand Image, Handling Complaints and Customer Loyalty.