

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dan teknik analisis yang digunakan adalah Path Analysis. Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yang merupakan pelanggan bisnis PT. CRC. Dari hasil analisis data, menyatakan bahwa Kualitas Produk dan Penanganan Keluhan Pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan sedangkan Kepuasan pelanggan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. CRC. (H)

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Penanganan Keluhan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

### *Abstract*

*The purpose of this study was to analyze the effect of Product Quality and Customer Complaints Handling Of Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty either partially or simultaneously. The analysis method used associative and analytical technique with in Path Analysis. The data collection Techniques by questionnaires which is distributed to 100 respondents who they are business customers of PT. CRC. the data analysis stating that the Product Quality and Customer Complaints Handling have a significant influence either partially or simultaneously to Customer Loyalty, while customer satisfaction is contributing positively and significantly to Customer Loyalty of PT. CRC. (H)*

**Keywords:** *Quality Products, Handling Customer Complaints, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*