

Pengaruh *Handling Complaint* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Wahas Catering)

Nurani Lembut Putri Wardhana^{*)}

Rois Arifin^{)}**

Fahrurrozi Rahman^{*)}**

Email : nuranilembut0@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Increasing competition in the culinary service industry demands that companies improve service quality to create customer satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the effect of complaint handling on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable at Wahas Catering. This study used a quantitative approach with path analysis techniques to determine the direct and indirect relationships between variables. The study sample consisted of 75 respondents, who were Wahas Catering customers who had filed complaints and made repeat purchases. The results showed that complaint handling had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.017. Furthermore, complaint handling also had a significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.021. Customer satisfaction was proven to have a significant effect on customer loyalty with a significance value of 0.000. The Sobel test showed that customer satisfaction significantly mediated the relationship between complaint handling and customer loyalty. These findings emphasize the importance of complaint handling as a primary strategy in improving the customer experience, which ultimately drives loyalty to the catering service. This study provides implications for Wahas Catering management to strengthen its complaint handling system as a strategic effort to create satisfied and loyal customers on an ongoing basis.

Keywords: *Handling Complaints, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Path Analysis, Wahas Catering*

Pendahuluan

Latar Belakang

Persaingan bisnis yang semakin ketat, khususnya di industri kuliner seperti usaha katering, menuntut perusahaan untuk tidak hanya menyediakan produk yang berkualitas, namun juga mampu mempertahankan pelanggan melalui pelayanan yang memuaskan. Salah satu aspek penting dalam menjaga loyalitas pelanggan adalah bagaimana perusahaan menangani keluhan pelanggan (*handling complaint*). Penanganan keluhan yang baik bukan hanya dapat meredakan ketidakpuasan, tetapi juga menjadi jalan strategis untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu seperti oleh putri (2021), praminingdyah (2020), dan sakti (2021), telah menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada restoran atau perusahaan besar, serta menggabungkan variabel tambahan seperti *service excellence*, citra perusahaan, dan kualitas layanan. Berbeda dari itu, penelitian ini secara spesifik menyoroti pengaruh langsung dan tidak langsung dari *handling complaint* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel *intervening*, dengan konteks pada bisnis katering lokal, yaitu wahas catering.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan, (2) pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan, (3) pengaruh

kepuasan terhadap loyalitas pelanggan, serta (4) pengaruh tidak langsung penanganan keluhan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi manajemen wahas catering dalam menetapkan strategi pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan, serta memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya dalam konteks usaha jasa makanan.

Kerangka Teoritis

Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*)

Jarrar dkk dalam Malian (2016). mendefinisikan penanganan keluhan (*handling complaint*) merupakan salah satu kunci utama suatu perusahaan agar dapat tumbuh dan berkembang, apabila pelanggan merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka dengan mudah pelanggan akan pindah ke perusahaan lain yang dianggap dapat memberikan layanan terhadap keluhan dengan baik.

Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan yang dimanifestasikan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

Loyalitas Pelanggan

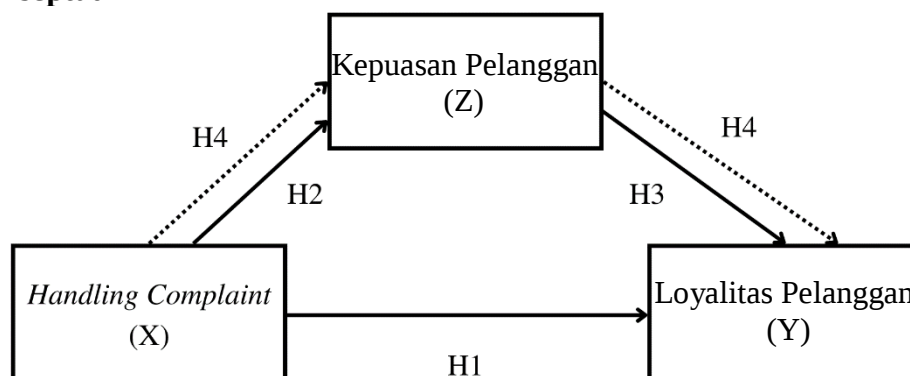
Gary dan Armstrong (2018) pengelolaan hubungan pelanggan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas tetap setia dan berbicara dengan baik kepada orang lain tentang perusahaan dan produknya. Bahkan sedikit ketidakpuasan dapat membuat penurunan loyalitas yang sangat besar.

Hipotesis Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, diajukan beberapa hipotesis yang mempertimbangkan hubungan antara variabel-variabel tersebut, yaitu:

- H1 : Penanganan keluhan (*handling complaint*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Wahas Catering
- H2 : Penanganan keluhan (*handling complaint*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Wahas Catering
- H3 : Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Wahas Catering
- H4: Penanganan keluhan (*handling complaint*) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Wahas Catering

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian korelasi, karena penelitian ini bertujuan untuk menemukan ada atau tidaknya hubungan antara penanganan keluhan dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menurut Arikunto (2013:4) penelitian korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa merubah, menambah, atau memanipulasi data yang sudah ada

Sampel

Menurut Sugiyono (2017) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel adalah 10%. Perolehan sampel minimum 74.6 responden dan dikenakan menjadi 75 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini, semua item pernyataan pada variabel handling complaint (X), kepuasan pelanggan (Z), dan loyalitas pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (dengan $n = 75$, r tabel $\pm 0,227$). Dengan demikian, seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian.

Tabel 1. Uji Validitas

Item	r Hitung	Signifikansi	Hasil
X.1	0,947	0,000	Valid
X.2	0,954	0,000	Valid
X.3	0,976	0,000	Valid
X.4	0,942	0,000	Valid
Z.1	0,926	0,000	Valid
Z.2	0,968	0,000	Valid
Z.3	0,963	0,000	Valid
Z.4	0,960	0,000	Valid
Y.1	0,949	0,000	Valid
Y.2	0,945	0,000	Valid
Y.3	0,953	0,000	Valid
Y.4	0,930	0,000	Valid

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2025

Uji Reliabilitas

Hasil dikatakan reliabel ketika nilai cronbach alpha $> 0,600$. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Pengukuran	Hasil
Handling Complaint	0,967	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,967	0,600	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,959	0,600	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2024

Uji Normalitas

Hasil dikatakan berdistribusi normal ketika nilai signifikan > 0,05. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70373855
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.085
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymptotic Significance (2-tailed)		.048 ^c
Monte Carlo Significance (2-tailed)	Significance	.390 ^d
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.378
	Upper Bound	.403

a. Test Distribution is Normal

b. Calculated from data

c. Lilliefors Significance Correction

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2025

Hasil uji normalitas pada penelitian ini memperoleh signifikansi sebesar 0,390. Hasil signifikansi pada penelitian ini > 0,05. Maka dapat disimpulkan data pada penelitian ini berdistribusi normal, memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi dan path analysis.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Hipotesis Pertama

Tabel 4. Analisis Regresi Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Loyalitas Pelanggan

Konstanta	Koefisien Regresi	t Hitung	Sig.	Adjusted R ²
7,406	0,593	6,430	0,000	0,353

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2025

Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut $Y = 7,406 + 0,593X$. Hasil uji t variabel handling complaint diperoleh thitung sebesar 6,430 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut nilai thitung > ttabel dengan signifikansi > 0,05. Maka dapat disimpulkan handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai adjusted R² sebesar 0,353 atau 35,3% dan sisanya 64,7% (100%-35,3%) dari faktor lain

Hipotesis Kedua

Tabel 5. Analisis Regresi Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Konstanta	Koefisien Regresi	t Hitung	Sig.	Adjusted R ²
13,017	0,278	2,452	0,017	0,063

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2025

Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 13,017 + 0,278X$. Hasil uji t variabel handling complaint diperoleh thitung sebesar 2,452 dengan tingkat signifikansi 0,017. Hasil tersebut nilai thitung > ttabel dengan signifikansi > 0,05. Karena nilai signifikansi 0,017 < 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Handling Complaint terhadap kepuasan pelanggan. Nilai adjusted R² sebesar 0,063 atau 6,3% dan sisanya 93,7% (100%-6,3%) dari faktor lain.

Hipotesis Ketiga

Tabel 6. Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan

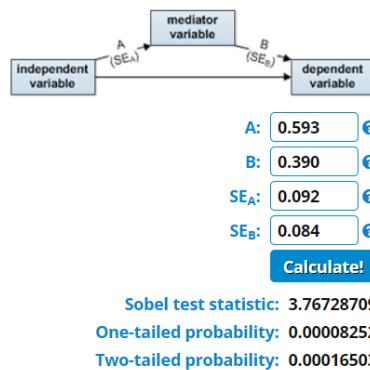
Konstanta	Koefisien Regresi	t Hitung	Sig.	Adjusted R ²
8,538	0,522	5,386	0,000	0,275

Sumber : Data primer yang diolah SPSS. 2025

Hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 8,538 + 0,522X$. Hasil uji t variabel kepuasan pelanggan diperoleh thitung sebesar 5,386 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut nilai thitung > ttabel dengan signifikansi > 0,05. Maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai adjusted R² sebesar 0,275 atau 27,5% dan sisanya 72,5% (100%-27,5%) dari faktor lain

Uji Sobel

Tabel 7. Uji Sobel



Sumber: data olahan dari web www.danielsoper.com

Hasil uji sobel memperoleh nilai thitung sebesar 3,767 dengan signifikansi 0,000. Hasil tersebut menyatakan nilai thitung > ttabel dengan signifikansi > 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh kepuasan pelanggan memediasi handling complaint terhadap loyalitas pelanggan

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Terhadap Loyalitas Pelanggan Wahas Catering

Handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 6,430 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05. Maka dapat disimpulkan handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Sianturi (2019) yang menyatakan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Terhadap Kepuasan Pelanggan Wahas Catering

Handling complaint berpengaruh positif tetapi cukup kecil terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 2,452 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,017 < 0,05, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Handling Complaint terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Praminingdyah (2020) yang menyatakan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Wahas Catering

Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 5,386 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05. Maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu

yang diteliti oleh Kurniawan (2022) yang menyatakan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh Penanganan Keluhan (Handling Complaint) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Wahas Catering

Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan memediasi handling complaint terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada hasil uji sobel memperoleh nilai thitung 3,767 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh kepuasan pelanggan memediasi handling complaint terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Praminingdyah (2020) yang menyatakan terdapat pengaruh kepuasan pelanggan memediasi *handling complaint* terhadap loyalitas pelanggan

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

- Handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 6,430 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05.
- Handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 2,452 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,017 < 0,05,
- Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada uji jalur (Path analysis) dengan nilai thitung 5,386 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05. Karena nilai signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Terdapat pengaruh kepuasan pelanggan memediasi handling complaint terhadap loyalitas pelanggan. Pernyataan tersebut dibuktikan pada hasil uji sobel memperoleh nilai thitung 3,767 > ttabel 1,992 dengan signifikansi 0,000 > 0,05.

Keterbatasan

- Penelitian ini bersifat studi kasus sehingga hasil penelitian ini hanya berlaku pada Wahas Catering, dan tidak dapat digeneralisasikan pada catering lainnya.
- Dalam menyebarkan kuesioner penelitian, peneliti sempat kesulitan dalam menemukan responden yang sudah menyampaikan keluhannya kepada pihak Wahas Catering.
- Dalam menyebarkan kuesioner peneliti membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan responden tersebut.
- Jumlah responden penelitian ini terbatas hanya berjumlah 75 responden.
- Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur Loyalitas pelanggan yang masih terbatas pada dua variabel saja yaitu Complaint Handling dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, beberapa saran dapat diberikan. Pertama, Wahas Catering disarankan untuk lebih meningkatkan cara menyelesaikan keluhan tanpa ada yang dirugikan sehingga pelanggan merasa puas dengan Wahas Catering menangani keluhan mereka. Kedua, Wahas Catering disarankan untuk tetap menjaga pelayanannya terhadap pelanggan sehingga kepuasan dan loyalitas mereka terjaga sehingga mereka tidak akan lari ke perusahaan lain. Ketiga, Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel lain sehingga dapat memperoleh hasil yang bervariasi. Terakhir, menambah jumlah responden dan populasi agar memperoleh hasil yang lebih sempurna

Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing* (17th edition). Pearson
- Malian, M. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra dan Kepuasan terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 02(02): 52-61
- Praminingdyah, Nurul Ulfah dan Sukresna I. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Burjo Holic Tembalang Semarang). Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis
- Putri, Shavira Zhulfa Eka, Agus Widarko, dan Siti Asiyah. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *e-Jurnal Riset Manajemen*. Vol. 10 No. 09
- Sakti A, Sulistiono S, Astrini D, Stephanie L. (2021). Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *JIPKES (Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan)*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.

Nurani Lembut Putri Wardhana *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma

Rois Arifin **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Fahrurrozi Rahman ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma