

ABSTRAK

Perusahaan harus mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk meningkatkan penjualan karena loyalitas pelanggan sangat penting bagi mereka. Pengaruh penanganan keluhan, komunikasi pemasaran, dan kepercayaan pelanggan di PT Jati Jaya Lestari adalah tujuan penelitiannya. Metode deskriptif kuantitatif yang dipakai. Sampel dikumpulkan secara acak. Total sampel yang dipakai dihitung memakai rumus Cochran; totalnya 96 sampel. Data didapatkan menggunakan kuesioner yang diberikan untuk peserta. Untuk menganalisis data, penelitian ini menerapkan uji validitas, realibilitas, asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji F dan T. Hasilnya menggambarkan bahwa, variabel penanganan keluhan, komunikasi pemasaran, dan kepercayaan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT Jati Jaya Lestari. Jumlah variabel bebas yang memengaruhi loyalitas adalah 73,5%; variabel luar penelitian memengaruhi 26,5%.

Kata kunci: Penanganan keluhan, komunikasi pemasaran, kepercayaan, loyalitas