

## ABSTRAK

**Seni Fitriani Susanto, NIM. 3402190488. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan M.Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Wiwin Setianingsih, S.E., M.M (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Citra Perusahaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya).

Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya? ; 2). Bagaimana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya? ; 3). Bagaimana pengaruh citra perusahaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya; 2). Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya; 3). Pengaruh citra perusahaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Regresi Linear Berganda, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa citra perusahaan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Skincare Evren Beauty di Kota Tasikmalaya dengan besarnya pengaruh 48,58% dan sisanya 51,42% dipengaruhi faktor lain.

Diharapkan Skincare Evren Beauty mempertahankan dan memperhatikan citra perusahaan dan penanganan keluhan sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggannya.

***Kata kunci: Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan dan Loyalitas Pelanggan***