

ABSTRAK

Fuzi Anggraeni. 2023. Pengaruh *Corporate Image* dan *Complaint Handling* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Al-Amin skincare Ciamis). Di bawah bimbingan bapak Dr. H. Oyon Saryono, M.M (Pembimbing I) dan bapak Faizal Haris Eko Prabowo, S.E., M.M (Pembimbing II).

Perusahaan Al-Amin skincare merupakan klinik kecantikan yang mengalami persaingan yang sangat kuat. Timbulnya persaingan yang kuat menyebabkan setiap perusahaan saling berlomba-lomba untuk dapat menghadapi persaingan dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Meningkatnya kebutuhan konsumen mengenai produk skincare membuat perusahaan saling meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya untuk tetap bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Pada saat ini perusahaan-perusahaan lebih mengutamakan kualitas produk dan pelayanan, dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik pelanggan akan merasa puas setelah melakukan pembelian produk sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang produk. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *Corporate Image* dan *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Pelanggan pada perusahaan Al-Amin skincare Ciamis. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *corporate image* dan *complaint handling* terhadap loyalitas pelanggan pada Al-Amin skincare Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.666 dan sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 94 orang. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda, uji F. Dari hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *Corporate Image* dan *Complaint Handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan 10,9% dan sisanya 89,1% di pengaruhi oleh faktor lain. Dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan pada Al-Amin skincare Ciamis sebaiknya meningkatkan lagi kinerja perusahaannya sehingga bisa menjadi perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang kecantikan bersaing dari segi pelayanan, harga produk, kualitas produk, kecepatan dalam penanganan sehingga pelanggan akan setia atau loyal pada perusahaan tersebut.

Kata kunci : *Corporate Image*, *Complaint Handling*, Loyalitas Pelanggan