

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER PERUSAHAAN FUMIGASI PT. CITRA
ANUGERAH NUSANTARA**

Femilia Dwi Rahayu¹, Sri Lestari², Emmywati³
femiliadwi02@gmail.com¹, sri.lestari@stiemahardhika.ac.id², emmywati@stiemahardhika.ac.id³
STIE Mahardika Surabaya

ABSTRAK

Setiap perusahaan fumigasi memiliki kelebihan tertentu dalam melaksanakan industri bidang mutu pelayanan, penangan keluhan, harga serta lainnya untuk tingkat kepuasan customer. Riset ini bermaksud untuk mengenali akibat mutu pelayanan serta penangan keluhan kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara. PT. Citra Anugerah Nusantara merupakan salah satu perusahaan industri fumigasi di Surabaya yang memiliki banyak customer serta populer dalam industri fumigasi. Jumlah customer yang dijadikan populasi dalam riset ini yaitu sebanyak 50 orang, serta sampel yang digunakan sebanyak 50 orang, dengan metode sampling jenuh. Metode pengumpulan informasi didapat dengan cara menyebarkan kuesioner melalui email pada customer PT. Citra Anugerah Nusantara. Setelah itu hasil pengumpulan informasi dianalisis dengan memakai analisa regresi berganda. Dari hasil analisa didapat kesimpulan: 1) Ada akibat perseorangan mutu pelayanan kepada kepuasan customer serta penanganan keluhan kepada kepuasan customer teruji serta diperoleh realitas hasil percobaan parsial (t) didapat melalui tingkatan relevan $<0,05$. 2) Ada akibat timbal balik antara mutu pelayanan serta penanganan keluhan kepada kepuasan customer teruji serta diperoleh realitas hasil percobaan parsial (F) didapat dengan tingkatan signifikansi $<0,000$. 3) Variabel mutu pelayanan serta penanganan keluhan memiliki ikatan yang kokoh dengan kepuasan customer sebesar 59,9%, dan variabel independen memberikan kontribusi sebesar 61,5% kepada variabel keterikatan serta ketergantungan, sementara 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kepuasan Customer, Mutu Pelayanan, Penanganan Keluhan.

ABSTRACT

All fumigation company possesses distinct advantages in delivering excellent service, encompassing aspects such as service quality, complaint resolution, and pricing, all aimed at enhancing client satisfaction. This research endeavors to assess the influence of service quality and complaint resolution on client contentment within PT. Citra Anugerah Nusantara, a prominent fumigation enterprise based in Surabaya with a broad clientele and global recognition. This research population comprised 50 client, from which 50 illustrations were utilized, employing systematic sampling methods. Data collection involved the dissemination of online questionnaires or email surveys to PT. Citra Anugerah Nusantara's clientele. Subsequently, the gathered data underwent analysis via multiple regression technique. The findings revealed significant individual impacts of complaint resolution and service quality on client happiness. PT. Citra Anugerah Nusantara. After that, the results of the information collection were analyzed using multiple regression analysis. From the results of the analysis, the conclusions were obtained: 1) There is an individual effect of service quality on customer satisfaction and the handling of complaints on customer satisfaction which was tested and the reality of the partial experimental results (t) was obtained with a significance level of <0.05 . 2) There is a reciprocal effect between service quality and complaint handling on customer satisfaction which is tested and the reality of partial experimental results (F) is obtained with a significance level of <0.000 . 3) Variable service quality and complaint handling have a strong relationship with customer satisfaction of 59.9%, and the independent variables contribute 61.5% to the attachment and dependency variables, while 40.1%

is influenced by other variables.

Keywords: *Complaint Handling, Service Quality, and Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Indonesia mempunyai potensi dan sumber daya yang melimpah, terutama dalam sektor pertanian yang beragam dengan berbagai jenis tanaman. Lebih dari separuh penduduknya bekerja dan bergantung pada sektor ini. Kesuburan tanah dan iklim yang mendukung Indonesia peluang besar untuk menjadi negara dengan ekonomi agraris yang kuat. Selain itu, kekayaan sumber daya alam hayati juga memiliki pengaruh besar terhadap pertanian di Indonesia.

Komoditas pertanian juga berperan penting dalam mendapatkan devisa bagi Indonesia. Ekspor hasil pertanian dari Indonesia tidak hanya membantu dalam memasarkan secara global, tetapi juga dalam memperkenalkan berbagai komoditas pertanian Indonesia ke seluruh dunia.

Hewan yang merusak tanaman dan kegiatannya menimbulkan hal negatif untuk ekonomi disebut hama, seperti aneka jenis serangga, moluska, tungau, tikus, burung, dan mamalia besar (Wicaksono, 2022).

Pemerintah bertanggung jawab untuk menjaga kesehatan semua produk pertanian domestik, melindunginya dari ancaman hama, dan mencegah penyebaran penyakit. Tindakan ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan pangan bagi populasi manusia yang terus bertambah serta menjaga stok domestik. Langkah yang tepat untuk memastikan keamanan produk pertanian dan mengurangi risiko penyebaran penyakit adalah dengan mewajibkan fumigasi sebelum produk tersebut diekspor.

Fumigasi merupakan prosedur yang harus diterapkan pada setiap komoditas yang akan diekspor. Hal tersebut karena beberapa alasan, diantaranya:

- 1) Fumigasi merupakan persyaratan ekspor yang ditetapkan oleh berbagai kesepakatan internasional, seperti Konvensi Perlindungan Tumbuhan Internasional (IPPC) yang direkomendasikan oleh Organisasi Perdagangan Dunia (WTO). Persyaratan ini diperlukan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar internasional dalam pengiriman barang antar negara.
- 2) Barang yang akan diekspor perlu difumigasi untuk menghindari fumigasi ulang di negara tujuan. Hal ini dapat meningkatkan biaya, memperlambat proses ekspor, dan mengganggu jadwal pengiriman.
- 3) Fumigasi diperlukan untuk menjaga agar komoditas yang diekspor tetap terlindungi dan tidak rusak selama perjalanan menuju negara tujuan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa barang tetap dalam kondisi baik dan siap untuk dijual ketika sampai di tujuan.
- 4) Komoditi yang terkontaminasi atau tidak memenuhi persyaratan fumigasi dapat ditolak oleh negara tujuan. Terkadang, perusahaan fumigasi yang tidak memenuhi standar yang diterapkan dapat masuk daftar hitam (blacklist) oleh negara tersebut, yang dapat berdampak buruk pada reputasi dan kemampuan perusahaan untuk melakukan bisnis internasional.

Meningkatnya aktivitas ekspor di Indonesia telah menghasilkan persaingan yang sengit di industri fumigasi. Pada penanganan Bagasi Kapal Laut (EMKL), banyak perusahaan fumigasi yang bersaing dalam memberikan tawaran untuk layanan fumigasi, bahkan beberapa di antaranya menawarkan langsung kepada eksportir. Di Surabaya, terdapat 12 lebih industri fumigasi, yang menunjukkan tingginya persaingan dalam

industri ini. Setiap industri fumigasi memiliki keunggulan yang unik, yang dapat menarik minat customer untuk menggunakan layanannya.

PT. Citra Anugerah Nusantara terletak di Kota Surabaya, Jawa Timur, dan beroperasi di industri pembasmi dan pengendali serangga. PT. Citra Anugerah Nusantara memiliki banyak customer dan berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi demi memenuhi harapan customer. Perusahaan ini memastikan bahwa karyawan mereka memiliki keahlian yang bisa diharapkan dalam penerapan fumigasi dan keringana dalam berbicara. Bila terdapat keluhan terkait penerapan fumigasi atau masalah lainnya, para customer dapat menghubungi penanggung jawab, bahkan di luar jam kerja, hingga 24 jam.

Dengan kerangka yang sudah dijabarkan, peneliti ingin mempelajari dampak mutu pelayanan serta penanganan keluhan kepada kepuasan customer di industri fumigasi, dengan fokus riset pada PT. Citra Anugerah Nusantara di Surabaya.

METODE

a) Populasi

Sebagian customer yang memakai jasa fumigasi di PT. Citra Anugerah Nusantara, yang berjumlah 50 customer tetap merupakan populasi dalam riset ini.

b) Sampel

Riset ini memakai metode sensus, di mana 50 customer tetap tercatat 3 bulan pada PT. Citra Anugerah Nusantara akan menjadi responden.

c) Teknik Pengumpulan Data

1) Kuesioner

Salah satu teknik pengumpulan data dalam riset ini yaitu kuesioner, menggunakan metode kuesioner online melalui mengirimkan email kepada responden. Data dari kuesioner akan dijadikan pembahasan riset.

2) Observasi

Kegunaan observasi dalam riset untuk mengumpulkan data tentang jumlah customer yang menggunakan jasa PT. Citra Anugerah Nusantara, serta untuk memahami pedoman mutu yang diterapkan oleh perusahaan tersebut.

d) Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Uji ini dimanfaatkan guna mengevaluasi objek serta memastikan bahwa tes tersebut mengukur objek dengan tepat sesuai yang seharusnya diukur (Saptutyningsih dan Setyaningrum, 2020:164). Untuk menguji validitas, peneliti menentukan jumlah responden sebanyak 50 orang. Untuk memperkirakan keabsahan, penulis memastikan kuantitas responden sebanyak 50 orang. Tiap responden dimohon untuk menanggapi persoalan yang terdapat di angket.

2) Uji Reliabilitas

Uji ini merupakan sesuatu angka yang menunjukkan seberapa stabilnya sebuah alat ukur dalam mengukur indikator yang sejenis. Dan pada metode Cronbach's Alpha bisa digunakan untuk membagi realibilitas (Sugiyono, 2019:121).

3) Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini melibatkan korelasi linier antara variabel independen dan variabel dependen, yang mana variabel independen tersebut memiliki pengaruh terbatas terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:94). Berikut rumusnya :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

4) Uji t (Uji Parsial)

Menunjukkan dampak individual variabel bebas (X) kepada variabel terikat (Y) adalah tujuan dilakukannya uji ini. Jika tingkat relevan kurang dari 0,05, berarti ditemukan dampak relevan pada variabel bebas dan variabel terikat sebagai parsial. Sebaliknya, bila taraf relevan lebih dari 0,05, maknanya belum ada dampak relevan pada satu per satu variabel bebas serta variabel terikat (Ghozali, 2016:99)

5) Uji F (Uji Simultan)

Mengidentifikasi dampak bersama variabel bebas (mutu pelayanan, penanganan keluhan) kepada variabel terikat (kepuasan customer) adalah tujuan dilakukannya uji ini. Riset ini memakai taraf relevan 5% (0,05). Bila taraf relevan <0,05, artinya ditemukan dampak relevan pada variabel bebas dan variabel terikat. Sebaliknya, bila taraf relevan >0,05, artinya belum ada dampak relevan antara variabel bebas dan variabel terikat.

6) Uji R2

Menguji seberapa bagus model bisa menafsirkan variasi dalam variabel terikat (Y) adalah tujuan dilakukannya uji ini (Ghozali, 2016:97).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

a) Uji Regresi Linier Berganda.

		Coefficients ^a		Standardized		
Model		Unstandardized Coefficients		Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.395	2.659		-.149	.882
	Mutu Pelayanan	.591	.137	.485	4.308	.000
	Penanganan Keluhan	.675	.194	.392	3.487	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS ver.23 diolah oleh penulis, 2024.

Dari hasil kalkulasi analisa regresi memakai SPSS ver.23 didapat konstanta senilai -0,395 dan koefisien regresi senilai 0,591 buat X1, koefisien regresi senilai 0,675 buat X2, sehingga bisa didapat persamaan regresi yaitu:

$$Y = -0,395 + 0,591X1 + 0,675X2$$

Keselarasan itu bisa dipaparkan sebagai berikut:

1. Konstanta senilai -0,395 berisi penafsiran di mana bila mutu pelayanan (X1) serta penanganan keluhan (X2), merupakan konstan, maka kepuasan customer (Y) nilainya yaitu -0,395. Angka ini pula maknanya apabila PT. Citra Anugerah customer Nusantara tidak mencermati faktor mutu pelayanan dan penanganan keluhan, maka kepuasan customer di PT. Citra Anugerah Nusantara Cuma senilai -0,395.
2. Koefisien regresi variabel mutu pelayanan (X1) senilai 0,591 maknanya bila variabel independen lainnya nilainya konsisten dan mutu pelayanan peningkatan 1 satuan maka kepuasan customer (Y) akan menghadapi peningkatan senilai 0,591. Koefisien bernilai positif maknanya terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan customer.

3. Koefisien regresi variabel penanganan keluhan (X2) senilai 0,675 maknanya bila variabel independen lainnya bernilai konsisten serta penanganan keluhan mengalami peningkatan 1 satuan sehingga kepuasan customer (Y) hendak menjumpai peningkatan senilai 0,675. Koefisien bernilai positif maknanya terdapat korelasi positif antara penanganan keluhan bersama kepuasan customer.
4. Pada perbandingan diatas bisa nampak kalau variabel independen yang lebih maksimal berdampak pada kepuasan customer yaitu pada variabel penanganan keluhan. Koefisien positif maknanya terdapat korelasi positif antara mutu pelayanan dengan penanganan keluhan.

b) Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.395	2.659		-.149	.882
	Mutu Pelayanan	.591	.137	.485	4.308	.000
	Penanganan Keluhan	.675	.194	.392	3.487	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil SPSS ver.23 diolah oleh penulis, 2024.

$$\begin{aligned}
 T \text{ table} &= t (a/2 ; n-k-1) \\
 &= t (0,025 ; 50-2-1) \\
 &= t (0,025 ; 47) \\
 &= 2.012
 \end{aligned}$$

Dari statistik diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Dampak mutu pelayanan kepada kepuasan customer didapat tHitung sebesar $4,308 \geq t\text{Tabel } 2,012$ serta tingkat relevan $0,882 \leq 0,05$. Dari hasil Uji t (parsial) tersebut menyatakan H0 ditolak dan Ha diterima maknanya bisa dipastikan bila variabel mutu pelayanan berdampak dan relevan kepada kepuasan customer.
2. Dampak penanganan keluhan kepada kepuasan customer didapat tHitung sebesar $3,487 \geq t\text{Tabel } 2,012$ serta tingkat relevan $0,000 \leq 0,05$. Dari hasil Uji t (parsial) tersebut menyatakan H0 ditolak dan Ha diterima maknanya bisa dipastikan bila variabel penanganan keluhan berdampak dan relevan kepada kepuasan customer.

c) Hasil Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	266.089	2	133.044	37.617	.000 ^b
	Residual	166.231	47	3.537		
	Total	432.320	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Customer

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Mutu Pelayanan

Sumber: Hasil SPSS ver.23 diolah oleh penulis, 2024.

Menurut uji F pada tabel diatas ditemukan bila F_{Hitung} sebesar 37,617 dan F_{Tabel} senilai 3,19 yang berbanding dengan perhitungan diatas, maka F_{Hitung} 37,617 \geq F_{Tabel} 3,19 serta dalam nilai relevan F sebesar 0,000 maknanya tingkat relevan ($0,000 \leq 0,05$) membuktikan H_0 ditolak dan H_a diterima dan mengamati hasil uji F yang seimbang dengan dasar pengembalian keputusan uji F sehingga dapat memperoleh fakta di mana variabel independen meliputi penanganan keluhan dan mutu pelayanan yang berdampak dan relevan kepada variabel kepuasan customer.

d) Analisis Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.785 ^a	.615	.599	1.881

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Mutu Pelayanan

Sumber: Hasil SPSS ver.23 diolah oleh penulis, 2024

Menurut tabel diatas perhitungan analisa R senilai 0,785 memperlihatkan jika keterkaitan diantara mutu pelayanan (X1) dan penanganan keluhan (X2) kepada kepuasan customer (Y) adalah kokoh. Angka R terus sepadan 1 maknanya terus menjadi kokoh ikatan antar variabel.

R Square (R²) didapat 0,615 membuktikan koefisien determinasi berawal dari (0,785 x 0,785) pada pertemuan regresi menampilkan bila 61,5% yang maknanya presentase akibat mutu pelayanan dan penanganan keluhan kepada kepuasan customer dan sisanya senilai 40,1% dipacu oleh variabel lain yang bukan dipakai pada riset ini misalnya : variabel nilai serta pandangan brand.

Menurut pada prinsip pemahaman koefisien korelasi pada tabel diatas bisa dikenal bahwa hasil kalkulasi nilai korelasi (R) senilai 0,599 di mana terletak pada interval koefisien 0,60-0,799 nilai itu memiliki maksud kalau ikatan antara variabel bebas dengan variabel terikat terletak di tingkatan ikatan kokoh.

PEMBAHASAN

Menurut perhitungan secara statistik, bisa nampak nyata kalau simultan (bersama-sama) variabel mutu pelayanan serta penanganan keluhan berdampak kepada kepuasan customer. Secara parsial, variabel mutu pelayanan berdampak kepada kepuasan customer, serta variabel penanganan keluhan juga berdampak kepada kepuasan customer. Uraian dampak variabel dipaparkan sebagai berikut:

1. Perhitungan Uji Parsial memaparkan kalau variabel mutu pelayanan bernilai positif. Perihal ini bisa dimaksud kalau terus menjadi bermutu pelayanan yang ditawarkan kepada customer, hingga kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara menjadi bertambah. Dari hasil kalkulasi yang telah dicoba, didapat angka t hitung senilai 4,308 dengan taraf relevan 0,000 yang lebih rendah dibanding 0,05, secara begitu Hipotesis 1 diterima. Perhitungan ini konsisten dengan riset terdahulu oleh Rifki Fadhlurrahman, Aulia Januar, Kezaldo (2022) yang mengatakan kalau kualitas produk berdampak positif kepada keputusan pembelian.
2. Perhitungan Uji Parsial memaparkan kalau variabel penanganan keluhan bernilai positif. Perihal ini bisa dimaksud kalau terus bagus penanganan keluhan kepada customer, maka kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara menjadi bertambah. Dari hasil kalkulasi yang telah dicoba, didapat angka t hitung senilai 3,487 dengan taraf relevan 0,001 yang lebih rendah dibanding 0,05, secara begitu Hipotesis 2 diterima. Perhitungan ini konsisten dengan riset terdahulu oleh Rifki

Fadhlurrahman, Aulia Januar, Kezaldo (2022) yang mengatakan kalau penanganan pelayanan berdampak positif kepada keputusan pembelian.

3. Perhitungan Uji Simultan memaparkan kalau variabel mutu pelayanan serta penanganan keluhan bernilai positif. Perihal ini bisa dimaksud, bila mutu pelayanan serta penanganan keluhan terus menjadi bagus, sehingga kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara terus menjadi bertambah. Dari hasil kalkulasi yang telah dicoba, didapat nilai F hitung senilai 37,617 dengan taraf relevan 0,000 di mana lebih rendah dari 0,05, sehingga Hipotesis 3 diterima.
4. Perhitungan Uji Parsial memaparkan kalau variabel penanganan keluhan lebih berdampak kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah dibanding dengan variabel mutu pelayanan. Perihal ini ditandai dengan hasil uji t yang menyatakan nilai t untuk penanganan keluhan senilai 0,675, lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t untuk mutu pelayanan sebesar 0,591. Dengan demikian, Hipotesis 4 diterima.

Pengujian uji regresi linier berganda juga mendukung penerimaan Hipotesis 4, dengan persamaan yang diperoleh sebagai berikut:

$$Y = -0,395 + 0,591X1 + 0,675X2$$

Dari perhitungan sebelumnya, bisa nampak kalau adanya kenaikan pada kepuasan customer lebih dipacu oleh variabel X2 (penanganan keluhan) dengan nilai 0,675. Maknanya, jika variabel independen lainnya konsisten serta penanganan keluhan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dengan demikian variabel Y (kepuasan pelanggan) hendak menghadapi peningkatan senilai 0,675. Perihal ini jauh lebih tinggi dibanding dengan variabel X1 (mutu pelayanan) yang nilainya 0,591. Maknanya, bila variabel independen lainnya konsisten serta mutu pelayanan mengalami peningkatan senilai 1 satuan, sehingga variabel Y (kepuasan customer) hendak mengalami peningkatan senilai 0,591.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil riset yang dilaksanakan serta penjabaran pada Sub Hasil dan Pembahasan mengenai mutu pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan customer di PT. Citra Anugerah Nusantara, beberapa poin penting dapat diambil sebagai kesimpulan:

1. Melonjaknya aktivitas ekspor di Indonesia menimbulkan banyak persaingan dalam industri fumigasi. Tiap-tiap industri fumigasi memiliki kelebihan tertentu sehingga dapat menarik serta mengutamakan kepuasan customer nya. PT. Citra Anugerah Nusantara senantiasa berupaya membagikan mutu pelayanan yang baik semacam membenarkan kalau karyawannya memiliki keahlian yang mampu diandalkan dalam penerapan fumigasi, serta memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, serta bila terdapat keluhan ataupun kekeliruan di penerapan fumigasi atau lainnya dapat menghubungi penanggung jawab, bahkan di luar jam kerja, hingga 24 jam.
2. Melalui penyusunan objektif terdapat 4 anggapan, bahwa: 1) Mutu pelayanan berdampak positif kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara. 2) Penanganan keluhan berdampak positif kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara. 3) Mutu pelayanan serta penanganan keluhan dengan cara simultan berdampak pada kepuasan customer di PT. Citra Anugerah Nusantara. 4) Penanganan keluhan lebih berdampak kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara dibanding dengan pelayanan mutu.
3. Dari hasil temuan informasi serta analisa informasi, bias disimpulkan:

- a) Mutu pelayanan berdampak kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara, dengan adanya bukti perhitungan angket yang menunjukkan jika tiap indikator persoalan para responden menanggapi sepakat serta pada umumnya nilainya adalah 3,0 serta bersumber pada kalkulasi dari hasil analisa regresi uji t pada mutu pelayanan dikenal angka t hitung senilai 4,308 dengan sig t sebesar 0,000 jadi pada riset ini $t \text{ hitung } 4,308 > 2,012$ menggunakan sig t < alpha (0,000 < 0,05). Perihal itu bisa meyakinkan jika anggapan ke-1 yang melaporkan mutu pelayanan berdampak positif kepada kepuasan customer dapat diperoleh.
- b) Penanganan keluhan berdampak kepada kepuasan pelanggan pada PT. Citra Anugerah Nusantara, dengan adanya bukti perhitungan angket di mana menunjukkan jika tiap penanda persoalan para responden menanggapi sepakat serta pada umumnya nilainya adalah 3,0 serta bersumber pada kalkulasi dari hasil analisa regresi uji t pada penanganan keluhan didapati di mana nilai t hitung senilai 3,487 serta sig t senilai 0,001 dengan demikian pada riset ini $t \text{ hitung } 3,487 > 2,012$ serta sig t < alpha (0,000 < 0,05). Perihal ini pula dapat meyakinkan jika anggapan ke-2 yang melaporkan penanganan keluhan berdampak positif kepada kebahagiaan customer dapat diperoleh.
- c) Mutu pelayanan serta penanganan keluhan dengan bersama-sama berdampak kepada kepuasan pelanggan, di mana bersumber pada perhitungan analisa uji F dikenal jika nilai F senilai 37,617 dan sig.F 0,000. Dengan demikian, pada riset ini $F \text{ sig.F } < \alpha$ (0,000 < 0,05). Perihal itu bisa meyakinkan jika anggapan ke-3 di manapernyataan mutu pelayanan serta penanganan keluhan dengan cara bersama-sama berdampak kepada kepuasan customer bisa diperoleh.
- d) Dari variabel mutu pelayanan serta penanganan keluhan yang sangat berdampak pada kajian ini merupakan penanganan keluhan. Perihal itu dijelaskan berupa perhitungan uji t penanganan keluhan senilai 0,675 > mutu pelayanan senilai 0,591. dengan begitu anggapan ke-4 yang melaporkan penanganan keluhan lebih berdampak kepada kepuasan customer pada PT. Citra Anugerah Nusantara dibanding dengan mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, Bilqis, Achmad Saikhu, and Irina Amalia Nastiti. 2012. "Penentuan Jenis Fumigasi Dengan Menggunakan Metode Decision Tree." *Sematik* 12(1):169–75.
- Anon. 1952. "International Plant Protection Convention." *Plant Pathology* 1(1):14–14.
- Barrowman, J. A., and P. D. Mayston. 1974. "Proceedings: The Trophic Influence of Cholecystokinin on the Rat Pancreas." *The Journal of Physiology* 238(1):73P-75P.
- Fadhlurrahman, Rifki, Aulia Januar Malik, and Kezaldo. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Pada Bengkel Wishnew Motoshop Di Bekasi Utara." *DEVELOP : Jurnal Ekonomi Pembangunan* 3(2):75–89.
- Muhammad Fajar Darmawan. 2022. "Pelaksanaan Fumigasi Tb. Kijang Mas Lima Di Perairan Bojonegara Oeh Pt. Jangkar Bahurekso Beribadat Skripsi."
- Octaviana, Ismi, and Silvi Ekawati. 2022. "Inventarisasi Hama Dan Musuh Alami Pada Tanaman Padi Di Kecamatan Pulau Laut Timur." *Jurnal Pertanian Terpadu* 10(1):24–36. doi: 10.36084/jpt.v10i1.379.
- Oktianty, R., Martini, and R. Rahadian. 2013. "Efektivitas Fumigan Sulfuryl Fluoride Terhadap Pengendalian Tribolium Castaneum (Insecta : Coleoptera) Di Gudang Industri Pakan Ternak Di Wilayah Kota Semarang." *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 4(1):188–92.
- Priyatmo Ramudin, Riko. 2017. "Fumigasi Arsip Standar Dan Prosedur Pelaksanaan Fumigasi

- Arsip.” *Jurnal Kearsipan* 12(2):203–20.
- Rachmawati & Tjahjono & Pratiwi, Yuni. 2013. “Pengaruh Kualitas Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Fumigasi Pada CV. Armanda Nusantara.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Rahayu, Istie Sekartining, and Esti Prihatini. 2009. “Dan Keawetan Kayu Hutan Rakyat (the Effect of Fumigation Condition on Stain Efectivity and Durability of Some Wood Species of Community Forest).” 14(2):108–17.
- Zebua, Rusdin. 2023. “Pelaksanaan Dan Manfaat Fumigasi Dalam Pelestarian Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.” *Jurnal Kajian Kepustakawanan* 5(2):186–98.