

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN (*CORPORATE IMAGE*) DAN  
PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING*) TERHADAP  
KEPUASAN (*SATISFACTION*), KEPERCAYAAN (*TRUST*) SERTA  
LOYALITAS PELANGGAN (*LOYALTY*)  
(SURVEI PADA PELANGGAN BENGKEL SERVIS RESMI TOYOTA DI  
KOTA MALANG)**

**Farida Akbarina<sup>1)</sup>, Suharyono<sup>2)</sup>, Srikandi Kumadji<sup>3)</sup>**  
<sup>123)</sup>Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

E-mail: <sup>1)</sup>[faridaakbarina@yahoo.co.id](mailto:faridaakbarina@yahoo.co.id)

***Abstract***

*The objective of this study is to analyze and explain the effect of Corporate image and Complaint Handling toward Satisfaction, Trust and Loyalty. The research belongs to explanatory research. The samples are taken by using accidental sampling. Population in this study is Authorized Toyota Service Station Customers in Malang. The size of samples determined 102 people.*

*The data is analyzed by using Path Analysis . The findings of this study show: 1) Corporate Image have significant effect toward Satisfaction. 2) Complaint Handling have significant effect toward Satisfaction 3) Corporate Image have significant effect toward Trust. 4) Complaint Handling have significant effect toward Trust. 5) Satisfaction have significant effect toward Trust. 6) Corporate Image do not have significant effect toward Loyalty. 7) Complaint Handling have significant effect toward Loyalty. 8) Satisfaction have significant toward Loyalty. 9) Trust have significant effect toward Loyalty.*

*Key Word: Corporate Image, Complaint Handling, Satisfaction, Trust, Loyalty.*

***Abstrak***

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh dari Citra Perusahaan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas. Penelitian ini termasuk *explanatory research*. Metode pengambilan data teknik survei. Teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah Pelanggan servis bengkel resmi Toyota di Kota Malang.

Metode analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*, Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan. 2) Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan 3) Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. 4) Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan 5) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan. 6) Citra Perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas. 7) Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. 8) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. 9) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Loyalitas.