Pengaruh Initial Negative Affec, Corporate Image Dan SatisfactionWith Complaint Resolution Terhadap
Customer Loyalty :: Studi Pada Konsumen Jasa Perawatan Kecantikan
SAPUTRO, Heru Wahyu, Dra. Sari Winahjoe, MBA
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

THE EFFECT OF INITIAL NEGATIVE AFFECT, CORPORATE IMAGE DAN SATISFACTION WITH COMPLAINT RESOLUTION ON CUSTOMER LOYALTY : CASES AT BEAUTY CARE SERVICE CONSUMER

Abstract

Even though customer satisfaction and loyalty has been studied at length, few if any studies have focused on antecedents to customer loyalty for dissatisfied complaining customers. A theoretical model focusing negative affect, satisfaction with complaint resolution, and corporate image as antecedents to customer loyalty is proposed and tested empirically. First, satisfaction with complaint resolution has a positive impact on customer loyalty. Complaint resolution is thus an important element of the company's customer retention strategy. Second, negative affect caused by the initial service failure has a positive impact on satisfaction with complaint resolution and has negative impact on customer loyalty. From this finding we can imply that the customer starts the resolution process from deficit. Finally, corporate image has a positive impact on customer loyalty. From this finding we can learn that corporate image plays a role not only in attracting new customers, but also in retaining existing dissatisfied customers.

Key words: Dissatisfaction, complaint resolution, negative affect, corporate image, customer loyalty.

Pengaruh Initial Negative Affec, Corporate Image Dan SatisfactionWith Complaint Resolution Terhadap
Customer Loyalty :: Studi Pada Konsumen Jasa Perawatan Kecantikan
SAPUTRO, Heru Wahyu, Dra. Sari Winahjoe, MBA
Universitas Gadjah Mada, 2008, diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

PENGARUH *INITIAL NEGATIVE AFFECT*, *CORPORATE IMAGE* DAN *SATISFACTION WITH COMPLAINT RESOLUTION TERHADAP CUSTOMER LOYALTY* : STUDI PADA KONSUMEN JASA PERAWATAN KECANTIKAN

ABSTRAKSI

Banyak penelitian yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas konsumen dilakukan, tetapi hanya sedikit penelitian yang difokuskan pada hubungan antara loyalitas konsumen terhadap pengaduan ketidakpuasan konsumen atas jasa atau barang yang diterima. Penelitian ini menguji beberapa variabel yang diharapkan mempengaruhi *customer loyalty* pada konsumen yang melakukan pengaduan tidak puas, variabel-variabel tersebut antara lain; *negative affect, corporate image* dan *satisfaction with complaint resolution.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *satisfaction with complaint resolution* memiliki hubungan positif terhadap loyalitas konsumen, ini menandakan bahwa solusi terhadap pengaduan konsumen merupakan salah satu strategi yang mempengaruhi loyalitas konsumen. *Initial negative affect* dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif terhadap penanganan keluhan dan berpengaruh negatif terhadap loyalitas konsumen, ini menandakan bahwa *initial negative affect* yang diterima oleh konsumen merupakan afek yang merupakan bagian dari treatmen yang dilakukan sehingga konsumen menganggap bahwa afek yang terjadi merupakan hal yang biasa dialami oleh semua konsumen. Dilain pihak diharapkan perusahaan juga harus mampu memberikan informasi yang tepat mengenai afek yang terjadi karena akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Hasil lain dari penelitian adalah gambaran perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen, dari penemuan ini dapat kita pelajari bahwa gambaran perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam menarik pelanggan baru maupun mempertahakan pelanggan yang sudah ada.

Kata Kunci: Ketidakpuasan, penanganan keluhan, afek negatif, gambaran perusahaan, loyalitas konsumen.