



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH COMPLAINT HANDLING DAN SERVICE FAILURE
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY
(STUDI KASUS PADA PELANGGAN INDIHOME DI DEPOK)**



AINUN NABILA

NIM: 2205421009

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

AINUN NABILA, Pengaruh *Complaint Handling* dan *Service Failure* terhadap *Customer Loyalty* (Studi Kasus pada Pelanggan IndiHome di Depok), Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *complaint handling* dan *service failure* terhadap *customer loyalty* pada pelanggan IndiHome di Depok. Penelitian ini menggunakan *Service Recovery Theory* dan *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT) sebagai landasan teoritis dalam menjelaskan hubungan antara penanganan keluhan, kegagalan layanan, dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah pelanggan IndiHome di Depok, dengan jumlah sampel sebanyak 121 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan rumus Slovin. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert empat poin dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, sedangkan *service failure* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *customer loyalty*. Secara simultan, *complaint handling* dan *service failure* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan yang diberikan perusahaan dan semakin rendah tingkat kegagalan layanan yang dialami pelanggan, maka semakin tinggi *customer loyalty* pelanggan IndiHome. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Telkom Indonesia dalam meningkatkan kualitas penanganan keluhan serta meminimalkan terjadinya kegagalan layanan guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Complaint Handling*, *Service Failure*, *Customer Loyalty*, IndiHome, Layanan Internet.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

AINUN NABILA, *The Effect of Complaint Handling and Service Failure on Customer Loyalty (A Case Study of IndiHome Customers in Depok)*, Department of Business Administration, Applied Business Administration Study Program, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

This study aims to analyze the effect of complaint handling and service failure on customer loyalty among IndiHome customers in Depok. This study employs Service Recovery Theory and Expectation-Disconfirmation Theory (EDT) as the theoretical foundation to explain the relationship between complaint handling, service failure, and customer loyalty. The research used a quantitative method with a causal associative approach. The population of this study consisted of IndiHome customers in Depok, with a sample of 121 respondents selected using a purposive sampling technique and the Slovin formula. The research data were collected through the distribution of questionnaires using a four-point Likert scale and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics version 27. The results indicate that complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty, while service failure has a negative and significant effect on customer loyalty. Simultaneously, complaint handling and service failure have a significant effect on customer loyalty. The findings indicate that the better the company's complaint handling and the lower the level of service failure experienced by customers, the higher the customer loyalty toward IndiHome services. This study is expected to provide recommendations for PT Telkom Indonesia to improve the quality of complaint handling and minimize service failures in order to maintain customer loyalty.

Keywords: Complaint Handling, Service Failure, Customer Loyalty, IndiHome, Internet Service.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Complaint Handling dan Service Failure terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus pada Pelanggan IndiHome di Depok)*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan Skripsi ini adapun partisipasi yang terlibat, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsu Rizal, SE, MM selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.A.B., M.Si, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan secara sabar dan konsisten kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Haris Satria Putra , M.M.S.I. selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, koreksi, dan masukan dalam proses penulisan skripsi, baik dari segi tata tulis, sistematika, maupun kerapihan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Staf administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu selama proses pengurusan bidang administrasi untuk penulis.
8. Ibu Aan Warlianingsih dan Bapak Zaenal Pandu selaku orang tua, adik juga kakak penulis yang selalu memberikan doa serta dukungan moril maupun materiil yang tiada hentinya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Om Alex, tante Rosma, Ibu Santi yang telah memberikan dukungan materiil selama masa perkuliahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
10. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang sejauh ini, terima kasih sudah tetap kuat, semangat dan bertanggungjawab untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Sahabat-sahabat terdekat penulis, Dariel, Andra, Daffa, Davi, Ichal, Abib, Sabrin, Ipeh, Wanda, Jule, Cantika dan nama-nama yang tidak bisa dituliskan satu persatu sebagai alasan penulis tetap memiliki motivasi yang stabil.
12. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis kelas ABT 8A yang telah menemani perjalanan akademik penulis, berbagi pengetahuan, pengalaman, serta memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
13. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi bagi penulisan selanjutnya. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 24 Juli 2026
Penulis

Ainun Nabila
NIM 2205421009



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 Pelayanan	13
2.1.2 <i>Service Failure</i>	14
2.1.3 <i>Complaint Handling</i>	16
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	20
2.1.5 <i>Service Recovery Theory</i>	23
2.1.6 <i>Expectation-Disconfirmation Theory (EDT)</i>	24
2.2 Penelitian Relevan	25
2.3 Deskripsi Konseptual	30
2.4 Perumusan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.1.1 Waktu Penelitian	33



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1.2	Tempat Penelitian.....	33
3.2	Kerangka Penelitian	34
3.3	Metode Penelitian.....	36
3.3.1	Populasi dan Sampel	37
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.3	Variabel Operasional Penelitian.....	41
3.3.4	Teknik Pengolahan Data	44
3.3.5	Uji Instrumen	44
3.3.6	Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV PEMBAHASAN.....		52
4.1	Rekapitulasi Data	52
4.1.1	Gambaran Objek Umum	52
4.1.2	Uji Instrumen	53
4.2	Hasil Rekapitulasi Data	57
4.2.1	Karakteristik Responden	57
4.2.3	Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	62
4.2.4	Hasil Analisis Data.....	75
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	79
4.3	Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		122



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Relevan.....	25
Tabel 3. 1 Rencana Kegiatan	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	40
Tabel 3. 3 Variabel Operasional.....	41
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel <i>Complaint Handling</i> (X1).....	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel <i>Service Failure</i> (X2)	55
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Pre-Test Variabel <i>Customer Loyalty</i> (Y)	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4. 5 Data Responden Variabel <i>Complaint Handling</i>	63
Tabel 4. 6 Data Responden Variabel <i>Service Failure</i>	67
Tabel 4. 7 Data Responden Variabel <i>Customer Loyalty</i>	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	85

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Cuplikan Keluhan Pelanggan IndiHome di Media Sosial Twitter/X.	3
Gambar 1. 3 Unggahan Pelanggan yang Beralih ke Provider Lain	4
Gambar 1. 4 Berita Media Online terkait Keluhan Pelayanan IndiHome.....	5
Gambar 1. 5 Persentase Masalah yang Paling Banyak Dilaporkan pada Layanan Telkom/IndiHome	6
Gambar 1. 6 Wilayah dengan Laporan Gangguan Layanan Telkom/IndiHome Terbanyak.....	6
Gambar 1. 7 Grafik Laporan Gangguan Layanan Telkom dalam 24 Jam Terakhir	7
Gambar 1. 8 Jumlah Penduduk Kota Depok, 2023–2025.....	9
Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual	30
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 3 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	76
Gambar 4. 4 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	77
Gambar 4. 5 Grafik Scatterplot	79

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan internet sebagai kebutuhan utama masyarakat Indonesia. Aktivitas pendidikan, pekerjaan, bisnis, hingga hiburan sangat bergantung pada ketersediaan akses internet yang stabil dan berkualitas. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya persaingan antar penyedia layanan internet *Internet Service Provider* (ISP) dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Setiap penyedia layanan dituntut untuk tidak hanya memperluas jangkauan jaringan, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan data penggunaan operator WiFi di Indonesia tahun 2025, IndiHome tercatat sebagai penyedia layanan internet dengan persentase pengguna tertinggi dibandingkan provider lain. Di tengah persaingan antar penyedia layanan internet, IndiHome sebagai layanan milik PT Telkom Indonesia tercatat sebagai provider dengan persentase pengguna tertinggi di Indonesia tahun 2025, yaitu sebesar 56,8%, jauh melampaui provider lainnya sebagaimana terlihat pada Gambar 1.1.

Berdasarkan Gambar 1.1 pada halaman 2, menunjukkan bahwa posisi IndiHome merupakan *market leader* dalam industri layanan internet di Indonesia. Namun demikian, jumlah pengguna yang sangat besar ini menyimpan risiko tersendiri; setiap gangguan layanan akan sangat dikenal dan dapat merusak reputasi perusahaan secara keseluruhan. Walaupun didukung oleh modal dan sumber daya yang besar, pada kenyataannya pelanggan masih sering mengeluhkan masalah mendasar seperti jaringan yang tidak stabil dan proses perbaikan teknis yang memakan waktu lama. Fenomena inilah yang disebut sebagai kegagalan layanan (*service failure*), yaitu kondisi di mana apa yang dijanjikan oleh perusahaan ternyata tidak sesuai dengan kenyataan yang benar-benar dirasakan pelanggan di lapangan. Pelanggan menganggap kegagalan layanan sebagai "kesalahan atau kesalahan yang timbul selama pemberian layanan, menyebabkan ketidakpuasan"



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Situmorang & Mulyono 2019). Jika kegagalan ini terus terjadi berulang kali, rasa kecewa pelanggan akan semakin mendalam dan loyalitas mereka pun perlahan akan mulai luntur.

Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia (Mei 2025)

Operator WIFI	Persentase Pengguna
Indihome	56,8%
MyRepublic	8,2%
Biznet	8,0%
First Media	5,5%
Iconnet	4,4%
XL Home	4,2%
MNC Play	1,7%
CBN	1,2%
Oxygen.id	0,8%
Megavision	0,6%

Sumber: KedoikOPI

GoodStats

Gambar 1. 1 Data Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Sumber: GoodStats, 2026

IndiHome (*Indonesia Digital Home*) merupakan layanan *fixed broadband* milik PT Telkom Indonesia yang resmi diluncurkan pada tahun 2015 sebagai pengganti layanan Speedy. Pada 1 Juli 2023, IndiHome resmi beralih ke PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel) melalui proses *spin-off* dalam rangka strategi *Fixed Mobile Convergence* (FMC) TelkomGroup (Hermawan et al., 2025). Meskipun kini berada di bawah naungan Telkomsel, penelitian ini berfokus pada layanan IndiHome sebagai layanan *fixed broadband* rumahan, bukan pada produk konvergensi lainnya seperti Telkomsel One maupun produk turunan pasca-merger lainnya. Namun demikian, perubahan struktural tersebut tidak serta-merta menghilangkan permasalahan layanan yang selama ini dikeluhkan pelanggan,



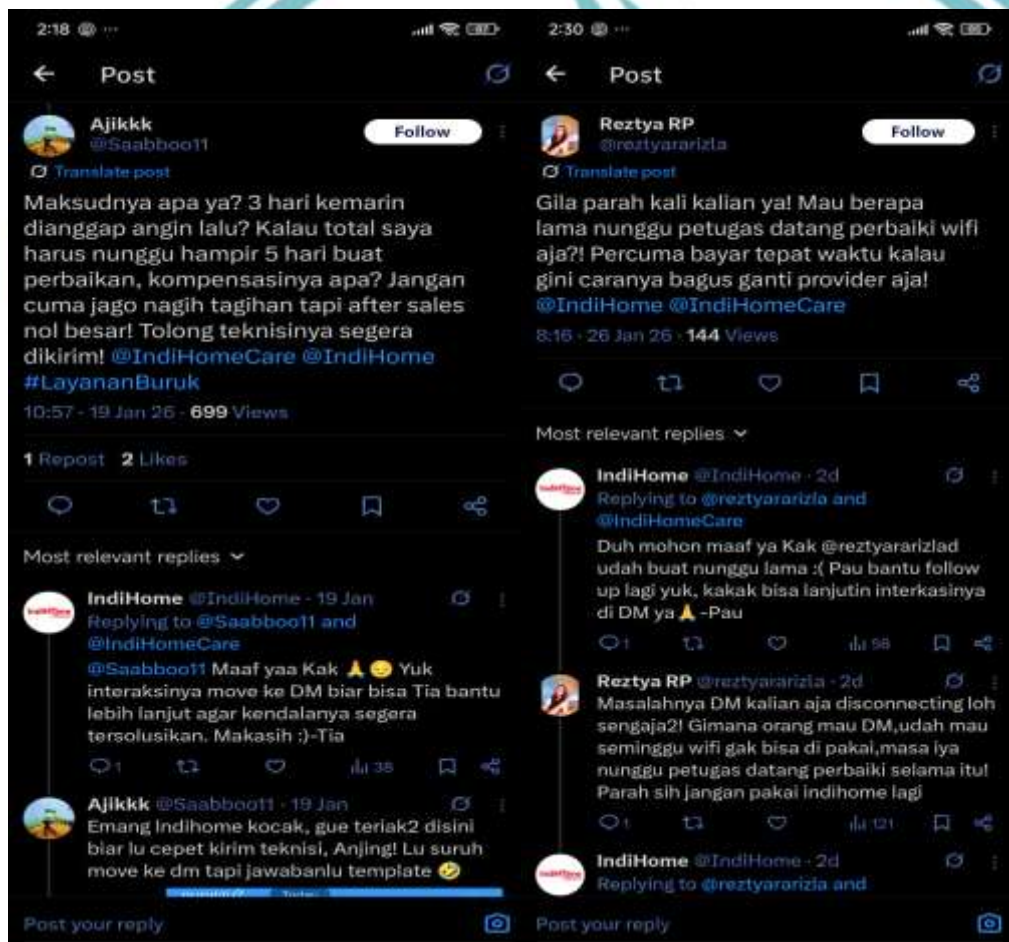
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebagaimana tercermin dari berbagai fenomena yang masih ditemukan hingga saat ini.

Fenomena keluhan pelanggan terhadap layanan IndiHome dapat diamati melalui berbagai media, salah satunya media sosial. Hal ini diperjelas pada Gambar 1.2 yang memperlihatkan beberapa unggahan pelanggan secara terbuka menyatakan ketidakpuasan terhadap kinerja teknis, respons yang dianggap tidak solutif dan hanya bersifat normatif (*template*).



Gambar 1.2 Cuplikan Keluhan Pelanggan IndiHome di Media Sosial Twitter/X

Sumber: Data diolah penulis, tweet X, 2026

Berdasarkan Gambar 1.2 tersebut, dapat diketahui bahwa akumulasi kekecewaan pelanggan serta penanganan keluhan yang tidak efektif mendorong pelanggan untuk beralih ke penyedia layanan internet lain. Kualitas layanan yang baik akan mengarah pada kehendak yang menguntungkan yaitu *customer loyalty*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(Setiawan, 2016) lain halnya jika kegagalan layanan yang tidak dikelola dengan baik memiliki konsekuensi yang lebih fatal, yaitu kehilangan *customer loyalty*, yang menyebabkan pelanggan secara terang-terangan beralih ke penyedia bersaing. Hal ini semakin diperjelas pada Gambar 1.3 dimana terdapatnya unggahan pelanggan Indihome yang menyatakan keputusan untuk berpindah ke *provider* lain akibat buruknya pengalaman layanan yang dirasakan.



Gambar 1.3 Unggahan Pelanggan yang Beralih ke Provider Lain

Sumber: Data diolah penulis, tweet X, 2026

Keluhan-keluhan pada Gambar 1.2 dan 1.3 mencerminkan adanya permasalahan dalam penanganan pelayanan dan pengelolaan keluhan pelanggan. Tidak hanya di media sosial, permasalahan pelayanan IndiHome juga diberitakan oleh media daring. Beberapa berita menyoroti keluhan pelanggan terkait gangguan layanan, proses penanganan keluhan yang lambat, serta permasalahan administrasi seperti tagihan yang tetap berjalan meskipun layanan mengalami gangguan, hal ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat dilihat pada Gambar 1.4 terkait salah satu berita keluhan pelayanan IndiHome.



Gambar 1. 4 Berita Media Online terkait Keluhan Pelayanan IndiHome
 Sumber: <https://presmedia.id/>, 2026

Gambar 1.4 menunjukkan keberadaan salah satu pemberitaan yang semakin memperkuat bahwa permasalahan pelayanan IndiHome bukanlah kasus individual, melainkan fenomena yang dialami oleh sebagian pelanggan. Dalam konteks manajemen pelayanan jasa, kondisi *service failure* merupakan hal yang sulit dihindari sepenuhnya, terutama pada layanan berbasis jaringan dan teknologi. Menurut Gerrath et al. (2023), *service failure* dapat terjadi ketika layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan, seperti gangguan layanan, keterlambatan pelayanan, maupun kesalahan dalam proses penyampaian layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki sistem *complaint handling* yang efektif sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pelanggan.

Fenomena gangguan layanan IndiHome tidak hanya tercermin melalui media sosial dan pemberitaan daring, tetapi juga terpantau secara kuantitatif melalui platform pemantauan gangguan layanan digital, Downtdetector. Berdasarkan data Downtdetector yang diakses pada 10 Mei 2026, masalah yang paling banyak dilaporkan pengguna Telkom/IndiHome adalah gangguan WiFi sebesar 48%,

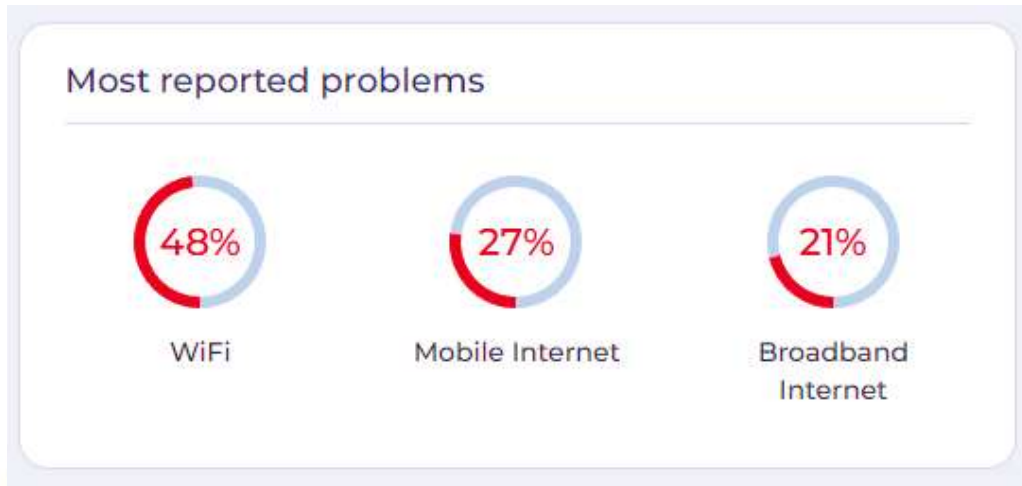


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

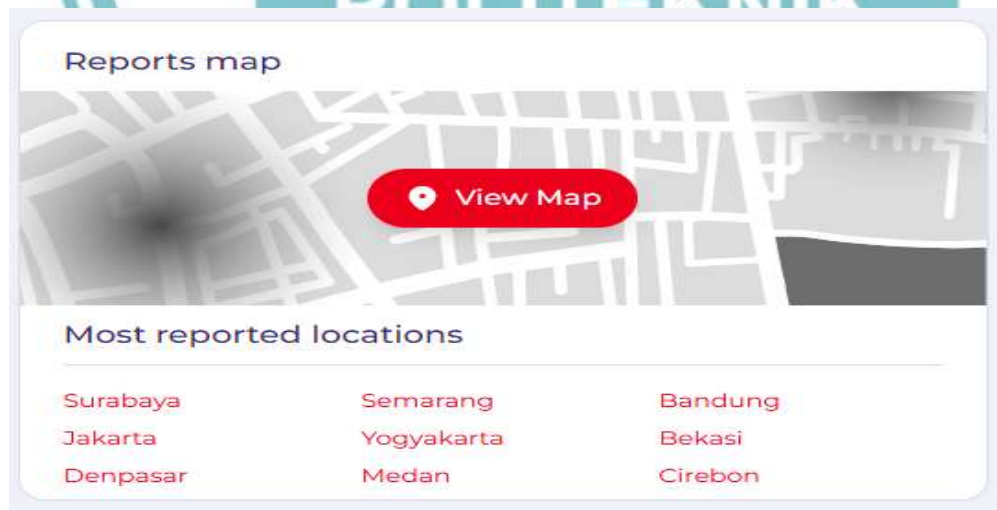
diikuti Mobile Internet sebesar 27%, dan Broadband Internet sebesar 21%, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.5.



Gambar 1. 5 Persentase Masalah yang Paling Banyak Dilaporkan pada Layanan Telkom/IndiHome

Sumber: <https://downdetector.id/status/telkom/>, 2026

Laporan gangguan tersebut tersebar di berbagai kota besar di Indonesia, di antaranya Surabaya, Jakarta, Bandung, Semarang, Yogyakarta, Bekasi, Denpasar, Medan, dan Cirebon, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.6.



Gambar 1. 6 Wilayah dengan Laporan Gangguan Layanan Telkom/IndiHome Terbanyak

Sumber: <https://downdetector.id/status/telkom/>, 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Grafik laporan gangguan dalam 24 jam terakhir pada Gambar 1.7 menunjukkan bahwa keluhan pengguna terjadi sepanjang hari. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa *service failure* pada layanan IndiHome bukan merupakan kejadian sesaat, melainkan permasalahan yang terus berulang dan dialami pelanggan di berbagai wilayah. Situasi ini menunjukkan pentingnya *complaint handling* yang efektif sebagai bentuk respons perusahaan terhadap keluhan pelanggan.



Gambar 1. 7 Grafik Laporan Gangguan Layanan Telkom dalam 24 Jam Terakhir

Sumber: <https://downdetector.id/status/telkom/>, 2026

Complaint handling merupakan proses perusahaan dalam menerima, menangani, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara adil, cepat, dan transparan. Menurut Mudie & Pirrie dalam Gugum Gumilis (2020), penanganan pengaduan secara efektif memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Lalu Penanganan keluhan yang dilakukan secara tepat dapat membantu memulihkan kepercayaan pelanggan setelah mengalami kegagalan layanan, sehingga berpotensi mempertahankan *customer loyalty*. Sebaliknya, *service failure* yang terjadi secara berulang dan tidak diimbangi dengan *complaint handling* yang efektif dapat memperburuk kekecewaan pelanggan, menurunkan tingkat kepercayaan, serta melemahkan *customer loyalty*.

Penelitian terdahulu yang relevan diawali dengan studi oleh Mulyanto (2021) yang mengkaji variabel kualitas layanan, *complaint handling*, dan citra perusahaan pada pelanggan JNE Cabang Cilacap. Hasil penelitian tersebut



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan berpengaruh positif, namun penanganan keluhan (*complaint handling*) justru memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *customer loyalty*. Temuan ini memberikan indikasi penting bahwa penanganan keluhan tidak otomatis membangun loyalitas jika tidak didukung oleh konteks kegagalan layanan yang jelas. Selain itu, karakteristik industri jasa pengiriman memiliki perbedaan fundamental dengan layanan internet yang berbasis jaringan berkelanjutan.

Selanjutnya, Sonista (2024) mengkaji pengaruh *service failure* dan *service recovery* terhadap *customer loyalty* di sektor ritel (Indomaret). Penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa kegagalan layanan secara signifikan dapat menurunkan loyalitas, sementara pemulihan layanan yang efektif mampu memperbaiki persepsi pelanggan. Meski demikian, studi tersebut berfokus pada interaksi tatap muka langsung di sektor ritel, yang memiliki dinamika berbeda dengan layanan internet IndiHome yang sangat bergantung pada stabilitas teknis infrastruktur dan infrastruktur jaringan.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat *research gap*, yaitu belum adanya penelitian yang mengkaji pengaruh *service failure* dan *complaint handling* secara simultan terhadap *customer loyalty* pada industri layanan internet, khususnya IndiHome. Padahal, dalam industri jasa berbasis teknologi, *service failure* merupakan pemicu utama ketidakpuasan pelanggan, sementara *complaint handling* menjadi strategi penting perusahaan dalam merespons kegagalan layanan tersebut.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat persaingan antar penyedia layanan internet yang semakin ketat. IndiHome sebagai salah satu penyedia layanan internet terbesar di Indonesia dihadapkan pada tantangan dalam mempertahankan *customer loyalty* di tengah tingginya keluhan terkait gangguan jaringan, penurunan kualitas layanan, serta respons penanganan keluhan yang sering menjadi sorotan publik. Apabila *service failure* tidak diimbangi dengan *complaint handling* yang efektif, maka *customer loyalty* berpotensi menurun dan mendorong pelanggan untuk beralih ke penyedia layanan lain.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kota Depok dipilih sebagai lokus penelitian karena statusnya sebagai kota penyangga DKI Jakarta dan wilayah urban dengan tingkat aktivitas digital yang sangat tinggi (Badan Pusat Statistik kota Depok, 2026). Hal ini tercermin dari data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Depok yang dapat dilihat pada Gambar 1.8 yang menunjukkan berbagai indikator sosial dan ekonomi masyarakat kota Depok tahun 2023–2025. Karakteristik masyarakat tersebut menciptakan pola penggunaan internet rumah tangga yang intensif untuk kebutuhan pendidikan dan pekerjaan.

Rincian/Description	Satuan/Unit	2023	2024	2025
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
SOSIAL/SOCIAL				
Penduduk ¹ /Population ¹	ribu/thousand	2.145	2.164	2.168
Laju Pertumbuhan Penduduk ¹ /Population Growth ¹	%	1,55	1,37	1,12
Angka Harapan Hidup ¹ -e ₀ /Life Expectancy Rate ¹	tahun/years	75,53	75,82	76,30
Angka Melek Huruf Usia 15+/ <i>Literacy Rate Aged 15+</i>	%	99,19	99,48	99,66
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja -TPAK ²	%	62,76	62,89	62,00
Labour Force Participation Rate-LFPR ²				
Tingkat Pengangguran Terbuka-TPT ²	%	6,97	6,27	6,52
Unemployment Rate-UR ²				
Penduduk Miskin ³ /Poor People ³	ribu/thousand	61,95	62,60	63,45
Persentase Penduduk Miskin ³	%	2,38	2,34	2,31
Percentage of Poor People ³				
Indeks Pembangunan Manusia-IPM ⁴	—	82,53	83,05	84,04
Human Development Index ⁴				
EKONOMI/ECONOMIC				
Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Harga Berlaku ⁵	triliun rupiah	87,57	94,15	101,21
Gross Regional Domestic Bruto (GRDP) at Current Price ⁵	trillion rupiahs			
Laju Pertumbuhan Ekonomi ⁶ /Economic Growth ⁶	%	5,05	5,47	5,50
PDRB Per Kapita Harga Berlaku	ribu rupiah	40.816,92	43.514,52	46.686,10
Per Capita of GRDP at Current Price	thousand rupiahs			
Inflasi/Inflation (y-o-y)	%	2,49 ⁷	1,95 ⁸	2,51 ⁸

Gambar 1.8 Jumlah Penduduk Kota Depok, 2023–2025

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2026

Berdasarkan Gambar 1.8, jumlah penduduk kota Depok pada tahun 2025 mencapai 2.168.000 jiwa dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sebesar 84,04 dan tingkat melek huruf usia 15 keatas sebesar 99,66%, menunjukkan adanya kelompok masyarakat yang memiliki ketergantungan digital sangat tinggi untuk menunjang sektor pendidikan dan pekerjaan sehari-hari. Karakteristik tersebut menjadikan kota Depok relevan sebagai lokasi penelitian mengenai *customer*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

loyalty pada layanan internet di tengah fenomena *service failure* dan penanganan keluhan pelanggan. Seluruh rangkaian fenomena di atas menunjukkan adanya kontradiksi nyata antara status IndiHome sebagai pemimpin pasar dengan tingginya angka kegagalan layanan yang dirasakan masyarakat. Ketidakmampuan dalam mengelola ekspektasi pelanggan melalui penanganan keluhan yang efektif terbukti menjadi ancaman serius bagi keberlangsungan loyalitas pengguna.

Mengingat adanya kesenjangan penelitian pada industri provider internet serta tingginya penggunaan dan ketergantungan masyarakat kota Depok terhadap layanan digital, maka penelitian ini dipandang penting untuk dilakukan. Melalui pendekatan kuantitatif deduktif, peneliti bermaksud menguji sejauh mana variabel *complaint handling* mampu memitigasi dampak buruk *service failure* dalam mempertahankan *customer loyalty*. Atas dasar pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Complaint Handling dan Service Failure terhadap Customer Loyalty (Studi Kasus pada Pelanggan IndiHome di Depok)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. IndiHome sebagai penyedia layanan internet dengan jumlah pengguna terbesar di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan pelayanan, khususnya terkait gangguan jaringan dan kualitas layanan yang belum stabil.
2. Fenomena *service failure* yang berulang, yakni masih sering terjadi gangguan jaringan, kecepatan internet yang tidak stabil, serta kendala teknis lainnya yang merugikan kenyamanan pelanggan.
3. Ketidakefektifan *complaint handling*, dimana proses penanganan keluhan sering kali dinilai lambat, tidak responsif, dan hanya memberikan jawaban bersifat *template* tanpa solusi substantif bagi pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Ancaman *brand switching*, munculnya fenomena pelanggan yang secara terbuka menyatakan berhenti berlangganan dan beralih ke provider kompetitor akibat akumulasi kekecewaan.
5. Belum banyak penelitian empiris yang mengkaji pengaruh *complaint handling* dan *service failure* secara simultan terhadap *customer loyalty* pada layanan internet IndiHome, khususnya pada wilayah kota Depok.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *complaint handling* secara parsial terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok?
2. Bagaimana pengaruh *service failure* secara parsial terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok?
3. Seberapa besar pengaruh *complaint handling* dan *service failure* secara simultan terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *complaint handling* secara parsial terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service failure* secara parsial terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *complaint handling* dan *service failure* secara simultan terhadap *customer loyalty* layanan IndiHome di kota Depok.

1.5 Manfaat Penelitian

Merujuk pada masalah yang telah dirumuskan, adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini diantaranya:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang manajemen pelayanan jasa, terutama mengenai peran *service failure* dan *complaint handling* dalam mempengaruhi *customer loyalty* pada industri layanan internet berbasis teknologi.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Pihak Politeknik Negeri Jakarta (PNJ)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan literatur akademik bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, dalam kajian manajemen pelayanan jasa. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai contoh penerapan penelitian kuantitatif deduktif pada sektor jasa telekomunikasi.

2) Bagi Pihak IndiHome

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak IndiHome dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Secara khusus, penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam meminimalkan terjadinya *service failure* serta memperbaiki sistem *complaint handling*, sehingga perusahaan mampu mempertahankan *customer loyalty* di tengah persaingan penyedia layanan internet yang semakin ketat.

3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan teori-teori manajemen pelayanan dan pemasaran jasa yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian lapangan. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dalam melatih kemampuan analisis data, pengambilan keputusan berbasis penelitian, serta sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana terapan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *complaint handling* dan *service failure* terhadap *customer loyalty* dengan studi kasus pada pelanggan IndiHome di Depok, dapat disimpulkan bahwa:

a. *Complaint handling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna layanan IndiHome di kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan yang diberikan oleh IndiHome, seperti kemampuan petugas dalam merespons, memberikan solusi, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat, maka semakin tinggi pula *customer loyalty* terhadap layanan IndiHome. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.

b. *Service failure* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna layanan IndiHome di kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegagalan layanan yang dirasakan pelanggan, seperti gangguan jaringan, kualitas layanan yang tidak stabil, maupun keterlambatan penanganan masalah, maka semakin rendah tingkat *customer loyalty* terhadap layanan IndiHome. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima.

c. *Complaint handling* dan *service failure* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pengguna layanan IndiHome di kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer loyalty* dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan serta tingkat kegagalan layanan yang dialami pelanggan. Penanganan keluhan yang baik mampu membantu mempertahankan *customer loyalty*, sedangkan kegagalan layanan yang tinggi berpotensi menurunkan *customer loyalty*. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyampaikan sejumlah saran sebagai berikut.

a. Bagi IndiHome

IndiHome disarankan untuk terus meningkatkan kualitas penanganan keluhan (*complaint handling*) dengan memberikan respons yang cepat, tepat, dan solutif terhadap setiap keluhan pelanggan. Selain itu, IndiHome juga perlu meningkatkan kompetensi petugas layanan pelanggan agar mampu memberikan informasi yang jelas serta solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dialami pelanggan. Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong terbentuknya *customer loyalty* dalam jangka panjang. Selain meningkatkan penanganan keluhan, IndiHome juga perlu meminimalkan terjadinya *service failure* melalui peningkatan kualitas jaringan, stabilitas layanan internet, serta percepatan penanganan gangguan teknis. Upaya tersebut penting dilakukan karena kegagalan layanan yang berulang dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan *customer loyalty* terhadap layanan IndiHome.

b. Bagi Pelanggan IndiHome

Pelanggan IndiHome disarankan untuk memanfaatkan saluran pengaduan yang telah disediakan oleh perusahaan apabila mengalami kendala atau gangguan layanan. Penyampaian keluhan secara jelas dan lengkap dapat membantu perusahaan dalam memberikan solusi yang lebih cepat dan tepat. Selain itu, pelanggan juga diharapkan memberikan umpan balik (*feedback*) terkait kualitas layanan yang diterima sebagai bahan evaluasi bagi IndiHome untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi *customer loyalty*, seperti kepuasan pelanggan, kualitas layanan, *service recovery*, kepercayaan pelanggan, *customer experience*, maupun citra perusahaan. Selain itu, penelitian

selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda pada perusahaan penyedia layanan internet lainnya atau sektor jasa yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih beragam dan komprehensif. Penggunaan metode analisis yang berbeda serta jumlah responden yang lebih besar juga dapat dilakukan untuk memperkaya hasil penelitian di masa mendatang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Adzhigalieva, Z., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2022). *The influence of complaint handling and service recovery on customer satisfaction, customer loyalty and customer retention. Advances in Economics, Business and Management Research*, 220, 281–285. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220701.055>
- Adzkia, M. R. (2019). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di Buana Laundry dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM)* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). Repository Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Badan Pusat Statistik Kota Depok. (2026). *Kota Depok dalam angka 2026*. BPS Kota Depok.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Sage Publications.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2018). *Business research methods* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Downdetector. (2026). *Telkom — laporan masalah dan gangguan terkini*. (<https://downdetector.id/status/telkom/> diakses 10 Mei 2026).
- Dewi, I. R., & Puspitarini, D. A. (2021). *Pemulihan layanan melalui customer affection pada kepuasan penanganan keluhan mitra pengemudi online*. *Jurnal Maneksi*, 36-37. <https://doi.org/10.31959/jm.v10i1.642>
- Fadjri, F., et al. (2024). *Hubungan complaint handling dengan loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan*. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 1–10. <https://doi.org/10.33023/jikep.v10i3.2276>
- Fadilah, W. N. H. N., Wendy, W., Listiana, E., Heriyadi, H., & Komari, N. (2023). *The effect of complaint handling on customer loyalty and its impact on customer satisfaction (Study on consumers of PT Telkom Witel of West Kalimantan)*. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 11–16. [10.36349/easjebm.2023.v06i01.002](https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.002)
- Gerrath, M. H. E. E., Mafael, A., Ulqinaku, A., & Biraglia, A. (2023). *Service failures in times of crisis: An analysis of eWOM emotionality*. *Journal of Business Research*, 154, 113349. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113349>
- Ghozali, I. (2022). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, J. R., Windasari, N., & Husnita, H. (2025). *Understanding consumer switching intentions toward Telkomsel One in West Java: A push-pull-mooring model approach*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(2), 2243–2259. <https://doi.org/10.31955/mea.v9i2.5947>
- Hartoko, T. (2016). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada nasabah BRI Syariah Cabang Yogyakarta)*. Universitas Islam Indonesia.
- Hien, N. N., Long, N. T., Liem, V. T., & Luu, D. X. (2024). *Customer responses to*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- airline service failure: Perspectives from expectation disconfirmation theory. *SAGE Open*, 14(2). <https://doi.org/10.1177/21582440241248334>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th Global ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing. <https://doi.org/10.1142/y0024>
- Lim, W. M., Saha, V., & Das, M. (2025). *From service failure to brand loyalty: Evidence of service recovery paradox*. *Journal of Brand Management*, 32, 257–281. <https://doi.org/10.1057/s41262-025-00380-5>
- M, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Complaint Handling Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus Pada Pelanggan PT JNE Cabang Cilacap)*. 4 No 1, 1–10. [10.33488/1.jh.2021.1.278](https://doi.org/10.33488/1.jh.2021.1.278).
- Marthadinata, S., Lhutfi, B., Haq, R., Studi, P., Fakultas, M., Dan, E., & Universitas, B. (2024). *Jurnal Manajemen*. 1(1), 90–99. <https://doi.org/10.70285/9zj0k391>
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Mithas, S., Keiningham, T., & Fornell, C. (2020). *Turning complaining customers into loyal customers: Moderators of the complaint handling–customer loyalty relationship*. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1177/0022242920929029>
- Majid, H. (2022). *Pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Pangkas Rambut Sahabat Siteba Kota Padang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Operator WiFi Paling Banyak Digunakan di Indonesia (Mei 2025). (<https://data.goodstats.id/> diakses 29 Januari 2026)
- Oscar, M., & Pratama, A. (2023). *Analisis customer complaint handling pengguna IndiHome* (Studi kasus PT Telkom Indonesia STO Rajawali, Bandung). *Jurnal Manajemen*, 11(3), 1–10. <https://ejurnal.ulbi.ac.id/>
- Pelayanan Mengecewakan, Berhenti Langganan IndiHome Tetap Tagih Bayaran. (<https://presmedia.id/> diakses 29 Januari 2026).
- Prasetya, Y., Dewi, P., & Mariam, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mujigae Resto Depok*. 16(2), 195–204. <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.2235>
- Rachmi, Y. N. (2022). *Implementasi Handling Complain Di Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi*. 4(3), 118–128. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v4i3.394>
- Rahmah, N., Mulati, T. S., Tannarong, Y., Mariatul Hikmah, Jannah, M. M., Rasyid, H., & Elza Dwi Putri. (2023). *Jurnal Pendidikan Indonesia. Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 15(1), 197–210.
- S, G. G. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)*. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. Volume 10, Nomor 2.
- Sahir Hafni, S. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.)). Penerbit KBM Indonesia. Bantul, Yogyakarta.
- Saputra, S., & Kusumawardani, L. W. (2020). *Analisis penanganan keluhan pelanggan layanan pos express*. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 3.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). Wiley.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Setiawan, H. (2016). Pengaruh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan mobile banking. *Jurnal keuangan dan perbankan*, 20(3), 518-528. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i3.269>
- Situmorang, S. H. (2019). *Service Marketing*. Medan: Yayasan Al-Hayat Medan Sumatera Utara.
- Sonista, M. (2024). Pengaruh *Service Failure* dan *Service Recovery* terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret. 05(02), 134-144. <https://doi.org/10.32722/jap.v5i2.7071>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tay, A. (2023). *The impact of airline responds to service failure towards customers' satisfaction and loyalty in the airline industry* (Master's thesis, Institut Teknologi Bandung).
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan* (Edisi 1). Andi Publisher. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction* (5th ed.). Andi.
- Trilakshmi, S., et al. (2021). *The model of service failure, complaint handling and service recovery to decide BPJS patients' satisfaction in Jambi Province*. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 26(4), 27-35. <https://doi.org/10.9790/0837-2604012735>
- Yusuf, F. I., Lubis, A. N., & Absah, Y. (2025). *The effect of service failure and complaint handling on customer trust with customer satisfaction as an intervening variable*. *Southeast Asian Journal of Management and Research*, 3(4). <https://doi.org/10.61402/sajmr.v3i4.462>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.