

Abstract

The purpose of this study was to find out how the influence of consumer trust, service quality and complaint management on consumer interest in reusing repair and maintenance services and forklift spare parts providers in one of the service companies engaged in trading material handling equipment namely PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo . The research method uses quantitative non-experimental methods with the number of respondents as many as 66 consumers who actively make purchases selected as samples with accidental sampling technique then the data is taken using questionnaires. Testing instruments in this study using validity test, reliability test and classic assumption test then the data were analyzed using multiple linear regression. The results of the regression analysis indicate that consumer trust, service quality, and complaint management have both partial and simultaneous influence on the interest in reusing repair, maintenance and forklift spare parts providers at PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo.

Keywords: consumer trust, service quality, complaint management, reuse interest

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan dan manajemen komplain terhadap minat konsumen dalam menggunakan ulang jasa perbaikan dan perawatan serta penyedia suku cadang forklift pada salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang *trading material handling equipment* yaitu PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif non eksperimen dengan jumlah responden sebanyak 66 konsumen yang aktif melakukan pembelian dipilih sebagai sampel dengan teknik *accidental sampling* kemudian data diambil menggunakan kuisioner. Pengujian instrument dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik kemudian data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, dan manajemen komplain memiliki pengaruh baik secara parsial maupun secara simultan terhadap minat menggunakan ulang jasa perbaikan, perawatan serta penyedia suku cadang forklift di PT Karya Mitra Teknik Sidoarjo.

Kata Kunci : kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan, manajemen komplain, minat menggunakan ulang.