SUMMARY

PENGARUH EKUITAS MEREK, PELAYANAN DAN VENDOR MANAJEMEN INVENTORI SISTEM RANTAI SUPLAI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PT. BLUESCOPE STEEL INDONESIA

Created by PUJI LAKSONO

Subject : KEPUASAN LAYANAN, EKUITAS, MANAJEMEN INVENTORI

Subject Alt : SERVICE SATISFACTION, EQUITY, INVENTORY MANAGEMENT

Keyword : KEPUASAN LAYANAN; EKUITAS; MANAJEMEN INVENTORI

Description :

PT. Bluescope Steel Indonesia adalah salah satu produsen terkemuka di dunia dibidang produksi baja lapis anti karat (metallic coated) & warna (painted). Dalam upaya meningkatkan pangsa pasarnya perusahaan berusaha meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara teoritis, kepuasan dan loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh ekuitas merek, pelayanan dan VMI rantai suplai. Kekuatan ekuitas merek, pelayanan dan VMI rantai suplai menjadi bagian yang sangat penting yang dapat merefleksikan sebuah nilai yang memberikan benefit dan solusi bagi pelanggan yang akhirnya mempengaruhi persepsi terhadap sebuah produk.

Beberapa penelitian terdahulu (Thomas Kwaku Obeng, Karla Loria, 2006 dan Andri Krisnanto, 2006) (S.M. Disney a,*, A.T. Potter a, B.M. Gardner, 2003 dan Edhi Setiawan, 2007) menyatakan bahwa ada pengaruh ekuitas merek, pelayanan dan distribusi terhadap kepuasan dan loyalitas.

Dasar pemikiran penulisan ini, adalah karena ekuitas merek sebagai sebuah asset intangible memiliki faktor pengikat atau relasi dengan pengaruhnya yang kuat antara produk dan jasa perusahaan dengan pelanggan. Pelayanan berkenaan dengan sikap perusahaan untuk memberi layanan dalam upaya merespon, memberi jaminan, dan memahami kebutuhan maupun solusi permasalahan. Sedangkan metode VMI rantai suplai menggambarkan kemampuan perusahaan dengan sistem manajemen stok (inventori) yang lebih baik yang dapat memberi benefit bagi pelanggan maupun perusahaan. Hal ini yang meyakinkan penulis untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel tersebut yang dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Penelitian dilakukan terhadap sejumlah 50 sampel dan menggunakan regresi berganda sebagai alat analisis melalui pengolahan data SPSS (Statistical Product Service Solutions) 17 untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel ekuitas merek (X1), pelayanan (X2) dan VMI (X3) rantai suplai sebagai variabel bebas terhadap kepuasan (Y) dan loyalitas pelanggan (Z) sebagai variabel terikat dengan persamaan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Z = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Hipotesis sebagai berikut:

H0 : $\mu_1 = \mu_2$, Tidak ada pengaruh variabel X terhadap Y maupun Z.

H1 : $\mu_1 \neq \mu_2$, Ada pengaruh variabel X terhadap Y maupun Z

Sesuai analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel, kecuali ekuitas merek (X1), secara nyata (signifikan) berpengaruh terhadap vi kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh variasi perubahan ekuitas merek, kualitas pelayanan dan metode VMI – rantai suplai terhadap setiap variasi perubahan kepuasan pelanggan ditunjukkan dengan nilai determinasi sebesar 0.478 ($R^2 = 0.478$).

Sesuai analisis dan pembahasan juga dapat disimpulkan bahwa semua variabel, kecuali metode VMI – rantai suplai (X3), walaupun relatif kecil berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh variasi perubahan ekuitas merek, kualitas pelayanan dan metode VMI – rantai suplai terhadap setiap variasi perubahan loyalitas pelanggan produk BS-Ind adalah relatif kecil hanya 0.162 (nilai $R^2 = 0.162$). Nilai determinasi 16.2 % adalah kategori yang rendah.

Date Create : 09/06/2014
Type : Text
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Master-200801073
Collection : 200801073

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor