

## SUMMARY

# DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PT.CSC DIBANDINGKAN PT.BSI

Created by SIANNY TIRTA

**Subject** : DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PT.CSC  
DIBANDINGKAN PT.BSI

**Subject Alt** : DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PT.CSC  
DIBANDINGKAN PT.BSI

**Keyword** : DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PT.CSC  
DIBANDINGKAN PT.BSI

### Description :

PT.CSC yang merupakan perusahaan kimia khusus (specialty chemicals) memasok bahan kimia untuk industri pembuatan kertas dan pengolahan limbah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan, kualitas produk dan harga dari Divisi Bahan Aditif Pembuat Kertas PT.CSC dinilai lebih baik daripada kompetitornya, PT.BSI. Selain itu penelitian juga menganalisa variable mana yang paling berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan survey sebagai metodologinya dan dijalankan kepada pelanggan utamanya yang berlokasi di Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten. Data didapat dari enam pabrik kertas yang merupakan pelanggan utama dan responden dipilih secara purposive sesuai teori pemasaran bisnis. Data primer yang diperoleh kemudian dianalisa dengan menggunakan aplikasi SPSSv13. Beberapa metode analisa digunakan dalam penelitian ini, yaitu analisa regresi berganda untuk menentukan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Uji sample berpasangan digunakan untuk menganalisa bilamana kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan PT.CSC dinilai lebih baik daripada kompetitornya. Hasil analisa menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk dan harga berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan pelanggan. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan, dengan Beta Coefficient 0.651, diikuti dengan harga dengan nilai Beta Coefficient 0.231. Kualitas produk juga signifikan mempengaruhi kepuasan dengan nilai Beta Coefficient 0.189. Pada akhirnya, dari penelitian ini diketahui bahwa kepuasan pelanggan PT.CSC lebih tinggi secara signifikan dibandingkan kompetitornya. Analisa memperlihatkan hal ini terutama karena kualitas layanan yang baik, dimana PT.CSC juga dinilai lebih tinggi daripada kompetitornya. Untuk kepuasan pelanggan selanjutnya, disarankan PT.CSC tetap fokus pada kualitas layanannya dan terus meningkatkan strategi harga dan kualitas produknya.

**Date Create** : 16/12/2014

**Type** : Text

**Format** : pdf  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Master-undergraduate\_2006-01-012  
**Collection** : undergraduate\_2006-01-012  
**Call Number** : 658.1 STd  
**Source** : magister these management of faculty  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : copyright2014\_Library@esaunggul

**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