

## ABSTRAK

JOHARNO, *Perbandingan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk PT. Trimatra Tatagraha dengan Kompetitornya* (dibimbing oleh Tumari Jatileksono).

PT. Trimatra Tatagraha adalah perusahaan jasa konstruksi yang bergerak dibidang kontraktor aluminium dan kaca. Berdiri sejak tahun 1990 yang telah menyelesaikan sejumlah proyek baik didalam maupun diluar Jakarta. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan PT. Trimatra Tatagraha untuk meningkatkan daya saing agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan baik dari kualitas pelayanan maupun kualitas produk dan pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan proyek.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha, keunggulan, kelemahan dan perbedaannya di bandingkan dengan kompetitor serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab masalah perbedaan kualitas pelayanan dan kualitas produksi PT. Trimatra Tatagraha dengan kompetitornya adalah dengan menggunakan analisa t-test 2 sampel dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan analisa regresi ganda.

Hasilnya menunjukkan bahwa penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk PT. Trimatra Tatagraha adalah baik serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi *credibility & access* pada kualitas pelayanan dan dimensi *performance, reliability, durability* dan *aesthetics* pada kualitas produk.