

ABSTRAK

Sianny Tirta, dengan NIM: 2006-01-012. **Determinan Kepuasan Pelanggan PT.CSC Dibandingkan PT.BSI.**

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.

ABSTRACT

Sianny Tirta, Student No.: 2006-01-012. **Determinan Customer Satisfaction of PT. CSC and PT.BSI.** (Supervised by Prof. Dr. Tumari Jatileksono, MA, MSc.).

PT.CSC is a specialty chemical company that supplies chemical for paper making industry and waste treatment. This research aims to analyze whether service quality, product quality and price of Paper Making Chemical Division PT.CSC is perceived better than PT.BSI; to analyze whether satisfaction of PT.CSC customer is perceived better than PT.BSI; to determine which of those three variable has most impact to customer satisfaction.

This research uses survey as its methodology and is conducted at PT.CSC main customer located at Banten Province and West Java Province. Data are obtained from six major paper factories and respondent is selected with purposive sampling method, according to theory of business marketing. The primary data are analyzed using SPSS v.13.0 software application.

Several methods of analysis are utilized in this research. Multiple Regression Analysis is used to determine the effects of service quality, product quality and price on customer satisfaction. Pair sample test is used to analyze whether service quality, product quality and price of PT CSC is perceived higher than its competitor. Finally, Beta Coefficient is used to determine the most dominant customer satisfaction trigger.

Finally, the result shows that service quality, product quality and price are very significant customer satisfaction trigger. The most dominant factor in customer satisfaction trigger is **service quality** with Beta Coefficient 0.651 , followed by **price** with 0.213 Beta Coefficient. **Product quality** is also significant as satisfaction trigger and following price with 0.189 Beta Coefficient.

In addition, this research also discovers that PT.CSC is rated higher in overall satisfaction compared to PT.BSI. Analysis shows that this is due to excellent service quality, where PT.CSC is rated significantly higher than it's competitor.

It is suggested that for customer satisfaction, companies should focus it's excellent service quality and improve more in product quality and price strategy.