

ABSTRAK

Nama : Christian Hendrata
Program Studi : Magister Manajemen (Pemasaran)
Judul : Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Produk Mesin Potong (Studi Kasus Pada Pasar Bisnis Mesin Potong BOBST)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh meningkatnya konsumsi kemasan di Indonesia, yang tidak diikuti oleh peningkatan penjualan mesin-mesin pembuat kemasan. Studi ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan variabel apa yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan, ditinjau dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan relasi atau hubungan. Studi ini dilakukan pada 30 (tiga puluh) perusahaan di Indonesia percetakan pembuat kemasan, pengguna mesin diecutter atau mesin potong merk Bobst di Indonesia. Metode penelitian menggunakan metode wawancara dan kuesioner terhadap para pengambil keputusan, pemakai dan orang-orang yang memiliki pengaruh dalam proses pengambilan keputusan pembelian. Metode uji reliabilitas dan validitas digunakan, juga asumsi klasik serta uji regresi linear berganda digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk sebagai variabel yang paling baik dinilai oleh pelanggan, variabel harga sebagai variabel yang mendapat penilaian terendah. Variabel kualitas produk, harga dan relasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel servis tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel relasi.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Mesin potong di Indonesia, Bisnis ke Bisnis.

ABSTRACT

Nama : Christian Hendrata
Program Studi : Magister Management (Marketing)
Judul : Determinant of Customer Satisfaction in Machine Industry
(Case Study In Business Market of BOBST Diecutter)

This study was motivated by the increasing consumption of packaging in Indonesia, which is not followed by an increase in sales of packaging machinery maker. The purpose of the study to examined what variable that have effect on customer satisfaction and what determinants variable that affect customer satisfaction, in terms of product quality, service quality, price and relationship with customer satisfaction. This study was conducted on 30 companies in Indonesia printing packaging makers, users diecutter machine or cutting machine brand "B" in Indonesia, how their views and perceptions, as well as examine what variables that affect customer satisfaction, and how the level of influence on customer satisfaction. The research method uses interview and questionnaire to the decision makers, users and those who have influence in the purchase decision process. Reliability and validity of test methods used, as well as classic assumption and multiple linear regression analysis used to answer the questions in this study. The results showed the quality of the product as a variable that is best assessed by customers, variable price as a variable that gets the lowest assessment. Variable product quality, price, and relationships influence on customer satisfaction. Vaiabele service have no influence on customer satisfaction. The variables that most influence on customer satisfaction is a variable relationship.

Keywords:

Customer Satisfaction, Business to business, diecutter machine in Indonesia