

ABSTRAK

Seiring dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang distributor, maka salah satu cara untuk perusahaan tetap mampu bersaing adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggannya. Terkadang beberapa perusahaan tidak menyadari bahwa kepuasan pelanggan yang paling utama dan sebagai motor untuk perusahaan tetap berjalan.

PT. Indobara Bahana adalah perusahaan yang bergerak dibidang disributor pompa. Pada penelitian ini akan dibahas pengaruh kepuasan pelanggan terhadap peningkatan penjualan perusahaan dan akan dibuat suatu usulan yang dapat membantu perusahaan melakukan perbaikan pada beberapa elemen yang dianggap penting bagi pelanggan.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa dimensi assurance (jaminan) yang paling dominan yakni 87.36%. Terdapat beberapa elemen yang perlu menjadi perhatian oleh PT. Indobara Bahana yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak perusahaan sehingga pelanggan merasa kecewa dan kurang puas diantaranya yaitu kecepatan dalam memberikan respon terhadap pertanyaan/permintaan customer, ketersediaan produk, follow up terhadap permintaan dan kebutuhan customer, harga yang sesuai dengan nilai manfaat produk, produk IBB dapat meningkatkan produktivitas perusahaan, kelengkapan variasi type pompa. Dan terdapat beberapa elemen yang dinilai sudah memuaskan pelanggan sehingga penting untuk dipertahankan diantaranya yaitu sparepart dan layanan purna jual pompa yang mudah diperoleh, warranty produk, kesopanan, keramahan dan kelugasan saat menerima/menjawab pertanyaan dari customer, pengetahuan/penguasaan yang baik mengenai produk, produk pompa IBB yang berkualitas dan tahan lama, kemudahan memperoleh informasi mengenai produk IBB, respon yang baik dalam menerima kritik dan saran, indobara menyediakan customize produk.



Kata kunci : Daya tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Perhatian, Kehandalan, Validitas, Reliabilitas

ABSTRACT

Along with to the numerous companies which moving in distribution area, therefore one of the tricks for the company can be able compete is to paying attention to the customer's satisfactions. Sometimes, several companies do not realize that customer's satisfaction is the most of all main attention as company's motoring for remaining to operate.

PT, IBB is a distributor company that moves in pump area. In this observation, it will be discussed about customer's satisfaction impacts for the increasing of company's selling and it will be made the reviews in helping the company's to fix up for the some important elements to the customers.

The results of the research is that assurance dimension which the most dominant is 87.3%, there are some elements that need to be noticed/paid attention by the PT. IBB which is assumed as important elements by the customers dissapointed and insufficently pleases such as; quickly in giving responds to the customer's asks or request, ready stocks, follow up to the customer's request or needs, matching price-benefit of product value, IBB's product can improve the company's productivities, equipment of various pumps types. And there are same value elements which have satisfied to the customers so that it is important to be increased among others; spare parts, and easy finding after sales service, product warranty, politeness/respectfulness, friendliness/sociability, efficiency, in accepting/answering the customer's curiosities, knowing the products well, IBB's pumps have best quality and long lasting products, easy to get the products information, good handled responds to the critics and suggestion, IBB provides the product customizing.

Keyword : Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty, Reability, Validity, Reliability

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**