



MERCU BUANA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
PAPER CORE PADA INDUSTRI KEMASAN
PT. SONOCO BOGOR**

KARYA AKHIR

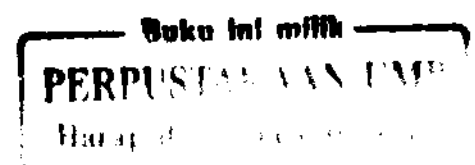
Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Departemen Manajemen	
Sumber :	Gurubangan
Tanggal :	15 April 2010
No. Reg. :	1. T09100336
	2. TM/10/133

OLEH

TARIP SUHARWITO

55106120094

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**





MERCU BUANA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
PAPER CORE PADA INDUSTRI KEMASAN
PT. SONOCO BOGOR**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

OLEH

TARIP SUHARWITO

55106120094

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

Sonoco Products Company , founded in 1899, is our parent company based in South Caroline US, manufacturer of industrial and consumer packaging with sales value over than US \$ 4 Billion in 2008, We have more than 335 operations in 5 continents and serving customer in more than 85 countries. PT Sonoco Indonesia was established in 1996 with IPD (Industrial Product Division) and commenced in early 2008 CPD (Consumer Product Division) manufacturing plant in Gunung Putri, Bogor. We serve customer in Textile, Electronic & Engineering of film, Fiber Optic, Tape, Converting & Flexible Packaging, , Paper Manufacturing, Food & Beverage and other customer in Asia Pacific Region. PT. Sonoco Indonesia is an ISO 9001 : 2000 certified company. Safety is our top priority. We commit to provide every employee with a safe working environment through proper equipment, proven procedures that protect and prevent injuries. Creative and innovative people are our greatest asset. They generate into products and services with highest quality and value for our valuable customers, employee, stickholder.

*This research has been done to get to know the quality of product and quality of service that effect of customer satisfaction. This research is aim to get to know how big two variables of decision of customer in quality satisfaction
In this research sub variable of quality product variable consist of performance, reability, conformance, fiture, design, . Sub variable of quality service as tangile, reability, responsiveness, assurance, Competance, credibility*

Population in this research is all costumers that have had used sonoco paper core, sample has been collected base on the total of customer and fit to be questioner in this experiment. Analysis Technique of Data Processing consist of Validity and Realibility testing, Statistic Descriptive Analysis, Double Regression Analysis, Catecius Analysis Diagram and Chi Kuadrat , hipotesis testing.

Based on this research, the result is quality of product and quality of service that effect the individual including others that effect positively and significantly to costumer satisfaction.

ABSTRAK

Sonoco berdiri tahun 1899, yang berpusat di South Caroline US, Memulai usahanya dengan membuat barang kebutuhan industri (consumer packaging). Nilai penjualan Sonoco lebih dar US\$ 4 milyar di tahun 2008. Sonoco memiliki 335 plant di 5 benua di dunia dan mensuply pelanggan lebih dari 85 negara. PT. Sonoco Indonesia berdiri tahun 1996 dengan di awali dari Industrial product division dan Consumer product division di tahun 2008. Sonoco Indonesia berkantor pusat dan plant berada di Gunung Putri Bogor. Sonoco memberikan service ke perusahaan Textiles, Elektronik dan Engineering Film, Fiber Optik , Tape, Konverting dan Fleksibel Packaging, Paper Manufacturing, Produk minuman dan Makanan, dan pelanggan lain di Asia. PT. Sonoco Indonesia adalah perusahaan yang menerapkan ISO 9001 Versi 2000, Perusahaan yang menerapkan keselamatan kerja menjadi prioritas utama, mempunyai komitmen untuk membuat semua karyawannya mempunyai lingkungan kerja yang aman dan peralatan kerja yang terlindungi , prosedur kerja yang jelas untuk memastikan tidak ada kecelakaan kerja. Kreative dan inovative karyawan adalah aset perusahaan, semua ini untuk menjenerit produk dan pelayanan dengan kualitas tinggi serta nilai yang berguna buat pemilik saham, karyawan dan pelanggan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas produk dan pelayanan impaknya terhadap kepuasan pelanggan pengguna paper core Sonoco Indonesia Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dampak kedua variabel terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini sub variabel dari variabel kualitas produk meliputi : performen, reability, konformen, fitur, desain. Sedangkan sub variabel dari variabel pelayanan tangibel, reabilitas, responsif, assurance, kompeten, kredibilitas..

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan paper core Sonoco. Penelitian ini menggunakan metode sample sama dengan jumlah pelanggan . Dan teknik analisis pengolahan data meliputi Uji Validitas dan Realibilitas, Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Regresi Berganda, Analisis Diagram Kartesius, Analisis Chi Kuadrat dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapatkan hasil bahwa Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan baik secara individu maupun bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh faktor kualitas pelayanan sedikit lebih dominan dibandingkan variabel independen lainnya.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Paper Core
Pada Industri Kemasan PT. Sonoco Bogor

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tarip Suharwito

NIM : 55106120094

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2009

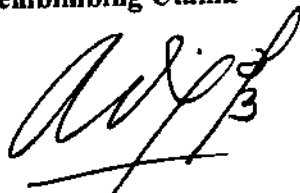
Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.

Pembimbing II



Ir. Aswinaldi M.Sc., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Paper Core
Pada Industri Kemasan PT. Sonoco Bogor

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tarip Suharwito

N I M : 55106120094

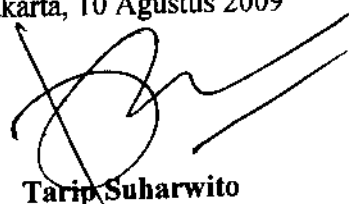
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2009



Tarip Suharwito

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-NYA kepada saya atas terselesainya penulisan Karya Akhir ini, yang sekaligus juga menyelesaikan program studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Penulisan yang berjudul " Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna Paper Core Pada Industri Kemasan PT. Sonoco Bogor " ini dimaksudkan sebagai suatu penelitian strategis yang diupayakan dapat membantu merumuskan strategi pemasaran bagi perusahaan " *market strategy* " untuk dapat lebih meningkatkan kinerja perusahaan yang pada akhirnya dapat meningkatkan profit perusahaan.

Terima kasih tentunya kepada semua pihak yang sudah membantu penulis agar penelitian ini dapat selesai dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih belum sempurna, oleh karena itu ucapan terima kasih kami sampaikan kepada yang terhormat :

- Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Mercu Buana yang mendukung penyelesaian studi tepat waktu.
- Endi Rekarti, SE., ME. selaku Sekretaris Program Pascasarjana Mercu Buana yang selalu bersedia membantu memberikan solusi yang tepat dalam hal akademis .
- Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc, selaku Ketua Program Magister Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang dalam membimbingnya telah memberikan petunjuk serta berbagai masukan penting yang sangat penulis butuhkan di sela - sela kesibukan beliau.

- Ir. Aswinaldi, MSc., MM. Selaku Dosen Pembimbing dua yang dalam membimbingnya telah memberikan petunjuk serta berbagai masukan penting yang penulis sangat butuhkan di sela-sela kesibukan beliau.
- Ir. Tata Ismail, MBA. General Manager PT. Sonoco Indonesia, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, dalam penelitian ini.
- Ayahanda Kasad dan Ibunda Saryu, serta Ibu Muryati, sujud dan hormat kepada keduanya, tutur dan nasehatnya yang di wariskan, telah memenuhi hari masa lalu dan sekarang ini.
- Bapak Suwiji dan Ibu Sulikah yang selalu mendukung dan memberi kepercayaan penuh kepada penulis agar segera menyelesaikan karya akhir
- Sri Hastuti Istri tercinta yang telah sabar menunggu dan membantu penuh dalam pelaksanaan karya akhir ini hingga selesai.
- Ananda Rifdha Haifa Salsabila dan Nouval Harief yang selalu memberikan pengertian.

Apabila ada kesalahan dalam penulisan tesis ini kami mohon maaf, dan semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi siapapun pembacanya, bagi pengembangan bisnis dan akademisi, khususnya untuk almamater tercinta, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 10 Agustus 2009

Penulis

Tarip Suharwito

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penulisan.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	8
2.1 Profil Perusahaan	8
2.2 Proses Pendirian	9
2.3 Lingkup Bidang Usaha	10
2.4 Manajemen	11
2.5 Visi dan Misi Perusahaan.....	13
2.6 Konsep Dasar Pengetahuan Paper Core.....	14
2.7 Proses Produksi.....	15
2.8 Proses Bisnis Sonoco.....	26

BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN.....	24
3.1 Definisi Produk	24
3.2 Definisi Jasa	25
3.3 Dimensi Kualitas.....	27
3.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
3.5 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	30
3.6 Konsep Kualitas	31
3.7 Konsep Pelayanan.....	33
3.8 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	34
3.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	36
3.10 Referensi Penelitian Sebelumnya.....	38
3.11 Kerangka Pemikiran.....	40
3.12 Hipotesis Penelitian.....	41
 BAB IV METODE PENELITIAN	 42
4.1 Obyek Riset	42
4.2 Batasan Penelitian	42
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	42
4.4 Instrumen Penelitian	43
4.5 Populasi dan Sample	47
4.6 Metode Analisis Data	47
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	 54
5.1 Profil Responden	54
5.2 Analisa Faktor Demografi dan Hungannya Dengan Kepuasan..	60
5.3 Analisis Kepuasan Pelanggan Dari Variable Koalitas Produk.	65
5.4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	74
5.5 Analisa Regresi Berganda	76
5.6 Uji F Anova.....	77
5.7 Uji T	78
5.8 Pengujian Hipotesis.....	71

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89
RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Paper Buil Up Core	15
Tabel 3.1	Tabel Referensi Penelitian Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.1	Tabel Variabel Kualitas Produk Dan Indikatornya	44
Tabel 4.2	Tabel Variabel Kualitas Pelayanan Dan Indikator	46
Tabel 5.1	Tabel Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan	60
Tabel 5.2	Tabel Hasil Perhitungan Chi Kuadrat Kualitas Produk, Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan.....	61
Tabel 5.3	Tabel Tingkat Kepuasan Terhadap Tingkat Pendidikan	62
Tabel 5.4	Tabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jarak Pelanggan	63
Tabel 5.5	Tabel Tingkat Kepuasan Ditinjau Dari Lama Menjadi Pelanggan ..	64
Tabel 5.6	Tabel Pelaksanaan dan Harapan Konsumen Pada Indikator kualitas Produk.....	66
Tabel 5.7	Tabel Kinerja dan Harapan Consumen Pada Dimensi Koalitas Pelayanan	68
Tabel 5.8	Tabel Pemetaan Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	71
Tabel 5.9	Tabel Diagram Kartesius.....	72
Tabel 5.10	Tabel Hasil Uji Validitas	75
Tabel 5.11	Tabel Hasil Regresi Berganda	77
Tabel 5.12	Tabel Hasil Uji Anova.....	78
Tabel 5.13	Tabel Hasil Uji T	79
Tabel 5.14	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	81
Tabel 5.15	Tabel Hasil Pngujian Hipotesis 2.....	82
Tabel 5.16	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar Market Share Paper Core 2008	2
Gambar 2.1	Gambar Struktur Organisasi PT. Sonoco Indonesia.....	11
Gambar 2.2	Gambar Alur Proses Produksi.....	19
Gambar 3.1	Gambar Kualitas Produk.....	28
Gambar 3.2	Gambar Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1	Gambar Diagram Kartsius	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lampiran Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2	Lampiran Tabulasi Data Hasil Penelitian	92
Lampiran 3	Lampiran Data Deskriptif Frekuensi Responden.....	94
Lampiran 4	Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
Lampiran 5	Lampiran Analisis Regresi Berganda, Uji T dan Uji F	96