



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

**ANALISIS *SERVICE DELIVERY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. INDOMARCO ADI PRIMA
CABANG JAKARTA**

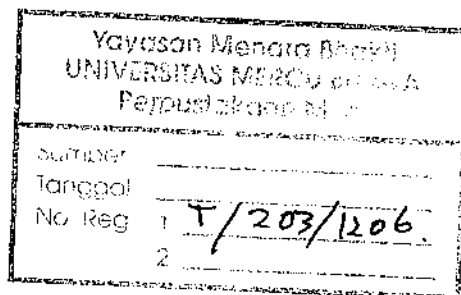
TESIS

Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

Oleh :

DEDDY DARYONO
NIM : 5510412-101

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2006



PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis *Service Delivery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.
Indomarco Adi Prima cabang Jakarta.
Nama : Deddy Daryono
NIM : 5510412-101
Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

PENGESAHAN

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Dan Pembimbing Utama



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya ucapkan Alhamdulillah pada ALLAH S.W.T. atas segenap rahmat, hidayah serta karuniaNYA, tesis dengan judul “Analisis *Service Delivery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Adi Prima cabang Jakarta” dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan karya ilmiah merupakan kegiatan pada akhir masa studi wajib dilakukan oleh setiap mahasiswa untuk menentukan kelulusan pada program studi yang diambil sesuai dengan bidang keilmuannya. Tesis adalah salah satu syarat untuk memenuhi dan menyelesaikan Program Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam Kesempatan ini, saya juga mengucapkan banyak terima kasih atas segenap kontribusi baik secara moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung, antara lain kepada :

1. Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, kepemimpinannya membuat Universitas Mercu Buana lebih maju.
2. Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu pikiran, dan tenaga serta memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis hingga tesis ini selesai.

3. Seluruh Disen, Staf dan civitas akademika UMB yang telah memberikan pelayanan dan proses belajar mengajar yang baik sehingga membantu penulis dalam penyelesaian kuliah.
4. Rekan-rekan di PT. Indomarco Adi Prima yang secara proaktif mendukung terselesaikannya tesis ini.
5. Isteriku tercinta, Dra. Yun Padminingtyas, kedua anakku Febrry Diningtyas, Fenny Widyaningrum yang dengan penuh kesabaran dan penuh pengertian mendukung dan mendorong penulis sehingga terselesaikannya tesis ini.
6. Semua yang telah mendukung dan mendorong terselesaikannya tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Tidak ada gading yang tidak retak, bilamana dalam penyajian penelitian ini terdapat beberapa kesalahan, baik disengaja maupun tidak, penulis ingin menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, November 2006

Deddy Daryono

DAFTAR ISI

JUDUL	
PRAKATA	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
ABSTRAK	
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistem Pembahasan	4
BAB II TINJAUAN LITERATUR	6
A. Pengertian Retail Consumer Product Pemasaran Pada Perusahaan Distributor	6
B. Pemasaran Jasa	9
1. Arti Pemasaran Jasa Distributor	9
2. Arti Delivery pada Jasa Distributor	11

C. Pelayanan dan Jasa	15
1. Pengertian	15
2. Bentuk Pelayanan atau Jasa	18
D. Teori Kepuasan	31
1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
E. Kerangka Pemikiran.....	36
F. Pengajuan Hipotesa	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Metode Atau Rancangan Penelitian	39
C. Variabel dan Pengukuran.....	40
D. Definisi Operasional Variabel	40
E. Populasi dan Sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Metode Analisa Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Sejarah Perusahaan	47
4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Distributor	52
4.3 Hubungan Antara IAP dengan Pelanggan	52
4.4 Uji Validasi dan Relaitas Instrumen Penelitian	56

4.4.1	Faktor Analisis	57
4.4.2	Hasil Penelitian	58
4.5	Hubungan Kualitas Pelayanan	60
4.5.1	Analisa Kualitas Pelayanan	60
4.5.2	Analisis Kualitas Pelayanan	61
4.5.3	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	62
4.5.4	Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Kecepatan Delivery	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Deddy Daryono
Alamat : Jl. Rasamala IV/No. 91
Taman Wisma Asri Blok O.36/91
Babelan – Bekasi Utara
Tempat/Tgl. Lahir : Surabaya, 29 November 1955
Agama : Islam
Status : Menikah
Hobi : Membaca, Olahraga

PENDIDIKAN

- Sekolah Tinggi Hukum Indonesia – Jakarta
- Sekolah Pariwisata – Bandung
- Sekolah Menengah Atas Negeri 6 – Jakarta
- Sekolah Menengah Pertama Negeri I – Surabaya
- Sekolah Dasar G.I.K.I. – Surabaya

PENGALAMAN KERJA

- PT. Indomarco Adi Prima dari tahun 1986 – Sekarang
- PT. Panti Estika Utama (Revlon Cosmetic) dari Tahun 1980 – 1985
- ELMi Hotel Surabaya dari Tahun 1981 – 1985