



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :
DEDDY DARYONO
NIM : 5510412-101

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2006**

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA