

ABSTRAK

Perusahaan tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan, mengetahui serta memahami pelanggan. Lebih dari apa yang dilakukan oleh para pesaingnya sebagai usaha dalam mempertahankan pelanggannya. Mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelanggan bagi PT. Indomarco Adi prima yang bergerak dibidang distribusi, maka nadi dari usaha ini adalah delivery. Maka kepuasan pelanggan pada akhirnya memberikan keuntungan jangka panjang perusahaan.

Distributor adalah salah satu tipe PT. Indomarco Adi Prima bergerak dibidang distribusi dengan andalan. Service pada pelanggannya pada service delivery, maka tingkat kepuasan pelanggannya diukur dari service deliverynya.

Setelah dilakukan pengolahan data hasil yang didapat baru 80%. Berarti kualitas pelanggan masih bisa ditingkatkan lagi. Dari uji korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Correlation yang didapat masing-masing 0.755 berarti disini sudah dianggap cukup.