

## 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 pangan perusahaan.

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

## 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

## 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

(Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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 Dosen, 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, November 2006

Deddy Daryono