

ABSTRACT

The testing laboratory of BPMBEI is a technical operation unit of PPMB, Ministry of Trade. Which the duties are quality control and certification of product. In according with SNI requirement or and standard of export destination.

Customers of BPMBEI are exporters, importers, and producers which stay in Indonesia, and accordingly the data for tested of request in BPMBEI for year 2002 was 154 with amount for companies tested of product was 2,329 and for year 2004 was 75 with amount of tested of product was 993.

The goal of research is know the level of customers loyalty with related to service and cost of testing by BPMBEI, and to find of data which description at the servicing of implementing of testing laboratory in BPMBEI through an expectation analysis and perception customers to services of testing by Secretariat PJT.

The research used a simple random sampling method which 25 population of the companies where live in Jakarta and a 24 companies as a sample based on the collected krejcie table.

The data of research got based on the questioner result, secondary data and all information from customer service of BPMBEI. the result of questioner processed by Serqual method to get of customer satisfaction level based on perception, expectation and the gap value between perception and expectation value. Revised of service used priority scale based on quadrant in Cartesius Diagram, and to know of significant of customer loyalties related with service quality and testing cost used by hypothesis a double linier regression analysis with F - test and T – test.

The data average of the correspondent perception for Modern equipment of service attribute to show at the highest of value (3.17) and the customers needs priorities of the service attribute to show at the lowest value

(1.79), but the data average of correspondent expectation of the staff has good performance and professional of the service attribute to show at highest result (4.38) and the customers needs priorities of the service attribute to show at the lowest result (3.83).

Furthermore, base on with analysis of Cartesius Diagram, to show the service attribute modern equipment for which the perception as the highest value and to service of attribute for the staff has good performance and professional which an expectation has highest value. Both of them at the B Cuadrant position. If they are based on to theory, they must to depend, but BPMBEI should be training their staff specially staff of service division so they will be professional

Based on calculate and double linier regression analysis have got significant as 0.858 more then the value of probability (0.05), so H_0 had received, or the regression coefficient of service quality had not significant, its means quality service had not influenced to customer loyalty the summary of the research are laboratory service which had given by PJT BPMBEI unsatisfaction, special to service by staff of PJT division so still need to recovery as special training and based on result of hypothesis test had identified that the service quality and testing cost by BPMBEI were not influence to customer loyalty.

ABSTRAK

Laboratorium pengujian BPMBEI merupakan unit pelaksana teknis PPMB Departemen Perdagangan, bertugas melakukan pengujian mutu barang dan sertifikasi produk berdasarkan persyaratan mutu Standar Nasional Indonesia (SNI) dan atau standar negara tujuan ekspor.

Pelanggan BPMBEI terdiri dari pelaku ekspor dan impor serta produsen dalam negeri yang berdomisili di wilayah Indonesia, menurut data permintaan pengujian di BPMBEI selama tahun 2002 terdapat 154 perusahaan dengan jumlah permintaan pengujian sebanyak 2.329 produk, dan tahun 2004 terdapat 75 perusahaan dengan permintaan pengujian 993 produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan terkait dengan kualitas pemberian pelayanan dan biaya pengujian yang ditetapkan oleh BPMBEI serta untuk memperoleh data yang menggambarkan pelaksanaan pelayanan pengujian pada laboratorium BPMBEI melalui analisis harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan pengujian yang diberikan oleh sekretariat PJT BPMBEI.

Penelitian ini menggunakan metode *Simple Random Sampling* (sampling acak sederhana) mewakili Populasi 25 perusahaan yang berdomisili di Jakarta dan sebanyak 24 perusahaan ditetapkan sebagai sampel berdasarkan daftar tabel Krejcie.

Data penelitian diperoleh berdasarkan hasil isian kuesioner yang dikumpulkan dan data sekunder serta informasi dari petugas pelayanan BPMBEI. Hasil kuesioner diolah menggunakan Metode Servqual untuk memperoleh tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan nilai persepsi dan harapan serta nilai kesenjangan (GAP) antara nilai persepsi dan nilai harapan. Selanjutnya untuk melakukan langkah perbaikan digunakan skala prioritas berdasarkan kuadran dalam Diagram Kartesius. Dan untuk mengetahui loyalitas

pelanggan signifikan terkait dengan kualitas pelayanan dan biaya pengujian digunakan teknik pengujian hipotesis menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan F-Test dan T-Test.

Berdasarkan data yang diperoleh, nilai rata-rata persepsi responden pada atribut pelayanan untuk “peralatan modern” menunjukkan nilai tertinggi 3,17 dan atribut pelayanan untuk “sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan” menunjukkan nilai terendah 1,79. Sedangkan nilai rata-rata harapan responden pada atribut pelayanan untuk “karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional” menunjukkan nilai tertinggi 4,38 dan nilai terendah 3,83 terdapat pada atribut pelayanan untuk “sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan”.

Selanjutnya berdasarkan analisis diagram Kartesius, memperlihatkan atribut pelayanan untuk “peralatan modern” yang dipersepsikan dengan nilai tertinggi dan atribut pelayanan untuk “karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional” yang diharapkan dengan nilai tertinggi, keduanya terletak pada kuadran B. kedua atribut tersebut bila mengacu kepada teori yang ada perlu dipertahankan, namun dengan nilai harapan yang tinggi pada penampilan karyawan yang bertindak profesional, mengharuskan BPMBEI untuk membekali para karyawan khusus di bagian pelayanan dengan mengikutkan dalam pelatihan yang diperlukan sehingga karyawan dapat bekerja secara baik.

Berdasarkan perhitungan dan analisis regresi linier berganda diperoleh nilai significance 0,858 lebih besar dari nilai probabilitas 0,05, sehingga H_0 diterima, atau koefisien regresi dari Kualitas Pelayanan tidak signifikan, yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium yang diberikan oleh PJT BPMBEI kurang memuaskan terutama pelayanan yang diberikan oleh staf bagian PJT sehingga masih perlu dilakukan langkah perbaikan berupa pelatihan yang sesuai. Dan berdasarkan hasil uji

hipotesis dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan biaya pengujian yang ditetapkan oleh BPMBEI tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan.