

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORIGINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Pembatasan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
BAB II. LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Produk PT TITAN (Polietilen)	7
2.1.2. Konsumen	9
2.1.3. Konsumen/Pasar Bisnis	10
2.1.4. Komplain	13

2.1.5. Kepuasan Konsumen	14
2.1.6. Loyalitas Konsumen	15
2.1.7. Kualitas	19
2.2. Kerangka Berpikir	21
2.2. Hipotesis	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Lokasi Penelitian	24
3.2. Metode Penelitian	24
3.3. Metode Pengambilan Data	24
3.4. Metode Analisis	25
3.5. Operasional Variabel	25
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Sejarah PT.TITAN	27
4.1.2. Produk PT.TITAN	28
4.1.3. Proses Teknologi	32
4.1.4. Lokasi Pabrik	33
4.1.5. Visi dan Misi PT.TITAN	35
4.1.6. Kompetisi	36
4.1.7. Strategi	43
4.1.8. Komplain dan Penanganannya	45
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	46
4.2.1. Tingkat Kecenderungan Komplain PT. TITAN 2003-2005	49
4.2.1. Tingkat Kecenderungan Komplain PT. TITAN 2003-2005	49
4.2.2. Penanganan Komplain dalam Periode 2003-2005	54

4.2.3. Loyalitas Konsumen yang Pernah Komplain pada periode 2003-2005 Ditinjau dari Pembelian Berulang	57
4.2.4. Hubungan antara Upaya Penanganan Komplain dan Loyalitas Konsumen Ditinjau dari Pembelian Berulang	61
4.2.5. Rekomendasi	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran	72



DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 4.1. Supply & Demand Balance HDPE Indonesia	36
Tabel 4.2. Supply & Demand Balance LLDPE/LDPE Indonesia	36
Tabel 4.3. Frekuensi dan Kategori Komplain	50
Tabel 4.4. Kategori dan Indikator Komplain	53
Tabel 4.5. Statistik deskriptif kelipatan frekuensi & volume pembelian	58
Tabel 4.6. Statistik paired sample T- Test untuk Frekuensi	61
Tabel 4.7. Korelasi Paired Sample T Test untuk Frekuensi	62
Tabel 4.8. Uji Signifikansi untuk Frekuensi	62
Tabel 4.9. Statistik paired sample T- Test untuk Volume	63
Tabel 4.10. Korelasi Paired Sample T Test untuk Volume	63
Tabel 4.11. Uji Signifikansi untuk Volume	64
Tabel 4.12. Model Summary untuk Frekuensi Pembelian	65
Tabel 4.13. Model Summary untuk volume Pembelian	65

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Pengaruh Utama terhadap Perilaku Pembelian Industrial	13
Gambar 2.2. Siklus Pembelian	19
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	22
Gambar 4.1. Kemasan TITANVENE	30
Gambar 4.2. Volume Penjualan PT.TITAN (2003-2005)	32
Gambar 4.3. Diagram Alir Proses Produksi Polietilen	32
Gambar 4.4. Peta & Foto Udara PT.TITAN	33
Gambar 4.3. Diagram Alir Proses Produksi Polietilen	32
Gambar 4.5a. Jetty PT.TITAN	34
Gambar 4.5b. Tanki Penyimpanan Butene	34
Gambar 4.5c. Reaktor dan Unit Produksi	34
Gambar 4.5a. Jetty PT.TITAN	34
Gambar 4.6a. Produksi PT. TITAN (2003-2005)	37
Gambar 4.6b. Utilisasi PT. TITAN (2003-2005)	37
Gambar 4.7. Delta Harga PE & Etilen Regional	38
Gambar 4.8. Contoh Aplikasi Produk Market Leader	39
Gambar 4.9. Market Share Produk Market Leader	40
Gambar 4.10. Contoh Aplikasi Produk Market Challenger	41
Gambar 4.11. Market Share Produk Market Challenger	42
Gambar 4.12. Market Share Produk PT.TITAN	43
Gambar 4.13. Komplain 2003-2005	49
Gambar 4.14. Kategori Komplain	50
Gambar 4.15. Variabel Komplain	51
Gambar 4.16. Variabel dan Kategori Komplain	51

Gambar 4.17. Prosentase Variabel Komplain (TITAN Error)	52
Gambar 4.18. Penanganan Komplain (2003-2005)	54
Gambar 4.19. Penanganan Komplain Valid (TITAN Error)	55
Gambar 4.20. Waktu Penyelesaian Komplain (dalam hari)	56
Gambar 4.21a. Kurva Distribusi Kelipatan Frekuensi	61
Gambar 4.21b. Kurva Distribusi Kelipatan Volume	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Customer Complaint Management Procedure	83
Lampiran 5. Scatter Diagram untuk Semua komplain karena TITAN Error	84
Lampiran 3. Scatter Diagram untuk Konsumen Kecil	85
Lampiran 4. Scatter Diagram untuk Konsumen Sedang	86
Lampiran 5. Scatter Diagram untuk Konsumen Besar	87
Lampiran 6. Scatter Diagram untuk Komplain Aplikasi Blo Molding	88
Lampiran 7. Scatter Diagram untuk Komplain Aplikasi Injection Molding	89
Lampiran 8. Scatter Diagram untuk Komplain Aplikasi HD & LL Film	90
Lampiran 9. Scatter Diagram untuk Komplain Aplikasi Monofilament	91
Lampiran 10. Scatter Diagram untuk Komplain Aplikasi Wire & Cable	92
Lampiran 11. Scatter Diagram untuk Komplain Compounding & Distributor	93