

ABSTRACT

The potential of flexible packaging product consumption in Indonesia is still considerable. The majority of packaging used by industry in Indonesia is flexible plastic packaging, which reaches 42% of total raw materials used by packaging industry. Companies generally want customers that have been created can be maintained forever. But this is not an easy thing, considering some changes can happen at any time, either changes in the consumer self as well as some psychological aspects of social and consumer culture. This study aims to study, analyze, and know in detail about the effect of product quality, service quality and trust on customer satisfaction and its impact on customer loyalty on the flexible packaging company of PT ABC Tbk. Primary data in this study were obtained or collected through a questionnaire derived from direct responders involved as customers of 39 product customers of the company's customers spread throughout Indonesia. Hypothesis testing in this study using software Partial Least Square (PLS) which is an alternative method of analysis with Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that Product Quality, Service Quality and Trust Not Affect Against Customer Satisfaction and Customer Loyalty, while Customer Satisfaction Affects Customer Loyalty. Looking at the results of this study, it is necessary to study more in-depth future for other factors beyond product quality, service quality and trust that affect customer satisfaction and customer loyalty, for example the condition of competitors and competition level competitors in terms of price may be a consideration.

Keywords: product quality, service quality, trust, customer satisfaction, customer loyalty

MERCU BUANA

ABSTRAK

Potensi dari konsumsi produk kemasan fleksibel di Indonesia masih cukup besar. Mayoritas kemasan yang digunakan oleh industri di Indonesia adalah kemasan plastik fleksible, yaitu mencapai 42% dari total bahan baku yang digunakan oleh industri kemasan. Perusahaan pada umumnya menginginkan agar pelanggan yang sudah diciptakan dapat dipertahankan selamanya. Namun hal tersebut bukanlah merupakan hal yang mudah, mengingat beberapa perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri konsumen maupun beberapa aspek psikologis sosial dan kultur konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari, menganalisa, dan mengetahui secara rinci tentang pengaruh antara kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan (trust) terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk. Data primer dalam penelitian ini diperoleh atau dikumpulkan melalui kuesioner yang berasal dari responden langsung yang terlibat sebagai pelanggan pengguna produk yang berjumlah 39 pelanggan perusahaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan software Partial Least Square (PLS) yang merupakan metode alternatif analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan maupun Loyalitas Pelanggan, sedangkan Kepuasan Pelanggan Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Melihat dari hasil penelitian ini, maka perlu kajian lebih mendalam kedepan untuk faktor-faktor lain di luar kualitas produk, kualitas layanan dan kepercayaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, misalnya kondisi kompetitor dan tingkat persaingan kompetitor dari segi harga mungkin saja bisa menjadi pertimbangan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan