

**KUALITAS PELAYANAN PRODUK PADA PELANGGAN PT.
MULTI INTEGRASI LESTARI
MENGUNAKAN SKALA LIKERT**

ABSTRAK

PT. Multi Integrasi Lestari merupakan sebuah perusahaan baru yang bergerak dibidang manufaktur, khususnya pembuatan box panel ataupun metal sheet lainnya. Perusahaan ini baru berumur 2 tahun sejak diresmikan pada tanggal 07 Oktober 2012 sehingga salah satu upaya yang dilakukan PT. Multi Integrasi Lestari saat ini adalah berusaha menjaga serta memperbaiki kualitas yang ada. Dengan adanya upaya memperbaiki dan menjaga kualitas produk serta berupaya meningkatkan kepuasan customer, akan menjadi modal utama dalam melakukan perluasan pasar menambah customer baru. Seiring dengan berkembangnya dan meningkatnya jumlah customer, Menjadi hal yang sangat penting untuk tetap menjaga kepuasan customer dengan cukup banyaknya persaingan pada produk yang sama. Dengan melakukan analisa tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode service quality diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen telah memenuhi kepuasan dari konsumen.

Kata kunci – Kualitas Produk, Service Quality, Manufaktur

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SERVICE QUALITY PRODUCT ON PT. MULTI INTEGRASI LESTARI CUSTOMER USE LIKERT SCALE

ABSTRACT

PT. Multi Integrasi Lestari is a new company that is engaged in manufacturing , particularly the manufacture of panel box or other sheet metal. The company was only two years since it was established on October 7, 2012 that one of the efforts made by PT . Multi Integration of Sustainable today are trying to maintain and improve the quality of existing . With the efforts to improve and maintain the quality of products as well as working to improve customer satisfaction , will be the main capital in conducting market expansion adds a new customer . Along with the development and the increasing number of customers , become a very important thing to keep customer satisfaction with a sufficient number of competitors in the same product . By analyzing customer satisfaction levels using methods known that service quality variables that influence consumer satisfaction has met the satisfaction of consumers.

Keywords – Quality Product, Service Quality, Manufacture



UNIVERSITAS
MERCU BUANA