

RINGKASAN EKSEKUTIF

Saat ini kesadaran konsumen semakin meningkat akan pentingnya nilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Bagi konsumen suatu pelayanan membuat adanya perbedaan penting di suatu perusahaan. Konsumen menilai pelayanan tersebut dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik pelaksanaannya. Selain itu penelitian ini juga akan melihat atribut mana yang berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan melakukan survei melalui pengambilan sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data untuk mengetahui atribut – atribut pelayanan apa saja yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna *spring bed* Comforta.

Subjek penelitian dalam tesis ini adalah PT Massindo Karya Prima, salah satu perusahaan *manufacture* yang *core business* – nya adalah memproduksi *spring bed* / kasur pegas. PT Massindo Karya Prima berusaha memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas agar tercipta kepuasan konsumen.

Penelitian ini melihat dari sudut pandang lima dimensi kualitas jasa yang dianggap sebagai atribut jasa yang dievaluasi konsumen yang dibagi antara lain *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Oleh karena itu maka variabel-variabel dalam kuesioner ini mencakup dan berkorelasi dengan lima dimensi di atas. Adapun variabel-variabel pelayanan beserta atribut-atributnya yakni

1. Pelayanan dalam ruang pamer (*showroom service*),
 - Kelengkapan display produk
 - Keramahan tenaga penjual (*sales consultant*)
 - Informasi yang jelas dari tenaga penjual (*sales consultant*)
 - Adanya fasilitas kredit / cicilan
2. Pelayanan pada saat pengiriman barang (*delivery service*)
 - Ketepatan waktu pengiriman
 - Bebas biaya *packing* (*free packing*)
 - Bebas biaya pengiriman
 - Kebersihan dan kelengkapan barang pada saat tiba di tempat
3. Pelayanan pada saat setelah penjualan (*after sales service*)
 - Adanya garansi 15 tahun untuk per (*spring*)
 - Adanya garansi 4 tahun untuk karet alam (*latex*)
 - Dipinjamkan kasur pengganti untuk kasur yang diservis
 - Kemudahan dalam menyampaikan keluhan

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei yang melibatkan 100 responden dengan teknik *non probability sampling*. Kuesioner ini disebarluaskan penulis di berbagai lokasi di Jakarta. Data kuesioner yang diperoleh kemudian diolah oleh penulis, dan ditampilkan dalam bentuk Diagram Kartesius. Setelah itu akan dilakukan analisis atribut-atribut yang berada di kuadran II (*high importance, low performance*) pada Diagram Kartesius tersebut dengan menggunakan analisis regresi dan dilihat apakah atribut pada kuadran II tersebut berlaku signifikan terhadap kepuasan konsumen comforta.

Hasil dari analisis dengan menggunakan Diagram Kartesius, didapatkan bahwa pada masing-masing variabel terdapat atribut- atribut yang berada di kuadran II (*high importance, low performance*). Atribut-atribut ini antara lain:

- Keramahan Tenaga Penjual (*sales consultant*); berada pada variabel pelayanan pada saat di *showroom*.
- Kebersihan dan kelengkapan barang pada saat tiba di tempat; berada pada variabel pelayanan pada saat pengiriman (*delivery*)
- Adanya garansi 4 tahun untuk karet alam (*latex*); berada pada variabel pelayanan pada saat setelah penjualan (*after sales service*)

Setelah diketahui atribut – atribut tersebut maka dilakukan analisis regresi untuk mengetahui tingkat signifikansi atribut – atribut tersebut. Dari hasil analisis regresi diketahui bahwa ketiga atribut tersebut signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun nilainya:

- Keramahan Tenaga Penjual (*sales consultant*), tingkat signifikansi sebesar 34,7%
- Kebersihan dan kelengkapan barang pada saat tiba di tempat; tingkat signifikansi sebesar 15,7 %
- Adanya garansi 4 tahun untuk karet alam (*latex*), tingkat signifikansi sebesar 56,4%

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan agar PT Massindo Karya Prima dalam menentukan strategi selanjutnya akan memperhatikan atribut-atribut tersebut dan terus berusaha memperbaikinya sehingga akan berguna dalam pengembangan performa kualitas pelayanannya. Sehingga kepuasan konsumen terhadap pelayanan comforta akan terus bertambah, yang pada akhirnya akan meningkatkan *market share* *Comforsta spring bed*.