

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat menyelesaikan permasalahan dari penelitian ini dan dari kesimpulan itu, dapat dibuat suatu saran dari peneliti untuk memberi masukan kepada perusahaan.

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kualitas terhadap kepuasan sebesar 0,191 atau 19,10%.
2. Pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,490 atau 49%.
3. Pengaruh variabel harga terhadap kepuasan sebesar 0,314 atau 31,40%.
4. Pengaruh variabel kualitas, pelayanan dan harga secara gabungan terhadap kepuasan sebesar 0,612 atau 60,12%.
5. Korelasi antara variabel kualitas dan pelayanan sebesar 0,343.
6. Korelasi antara variabel kualitas dan harga sebesar 0,407.
7. Korelasi antara variabel pelayanan dan harga sebesar 0,402.
8. Pengaruh kualitas, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan didapat

persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 0,546 + 0,183\text{Kualitas} + 0,427\text{Pelayanan} + 0,239\text{Harga}$$

Dari persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa apabila koefisien regresi 0,183 menunjukkan bahwa kualitas produk SigmaPrime bertambah +1 poin, maka kepuasan pelanggan akan bertambah 0,183 poin. Jika koefisien

regresi 0,427 pada pelayanan bertambah +1 poin, maka kepuasan pelanggan akan bertambah 0,427 poin. Jika koefisien regresi 0,239 pada harga bertambah +1 poin, maka kepuasan pelanggan akan bertambah 0,239 poin.

9. Dari hasil perhitungan yang dilakukan, nilai rata-rata yang dihasilkan oleh nilai indeks kinerja tingkat kualitas (performance) pada sumbu X dengan hasil rata-rata sebesar 3,63 dan nilai rata-rata yang dihasilkan oleh nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (importance) pada sumbu Y dengan hasil rata-rata sebesar 4,05.

10. Pada analisis diagram *importance-performance* didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

a. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pelanggan adalah:

- 1) Kecepatan *Sales team* PPG dalam memberikan pelayanan
- 2) Ketuntasan *Sales team* PPG pada saat memberikan pelayanan
- 3) Ketanggapan *Sales team* PPG dalam memberikan pelayanan
- 4) Inisiatif *Sales team* PPG untuk memberikan pelayanan

b. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor-faktor tersebut adalah:

- 1) Kesesuaian SigmaPrime sebagai cat multifungsi yang dapat melekat pada berbagai macam permukaan seperti steel, shop primer, galvanized steel, dan non ferrous metal.
- 2) Keterampilan *Sales team* PPG dalam memberikan penjelasan mengenai produk (*product knowledge*)

- 3) Solusi yang diberikan pada saat penggunaan cat oleh Field Technical / *Sales team* PPG pada saat dilapangan atau terjadi masalah dilapangan
- 4) Ikatan/hubungan yang erat antara *Sales team* PPG dengan pelanggan

c. Faktor-faktor yang terdapat pada kuadran C yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah:

- 1) Ketahanan SigmaPrime terhadap karat
- 2) Ketahanan SigmaPrime terhadap air
- 3) Resistensi SigmaPrime terhadap zat kimia
- 4) Bentuk kemasan SigmaPrime
- 5) Design label SigmaPrime
- 6) Kebersihan dan kenyamanan kantor PPG

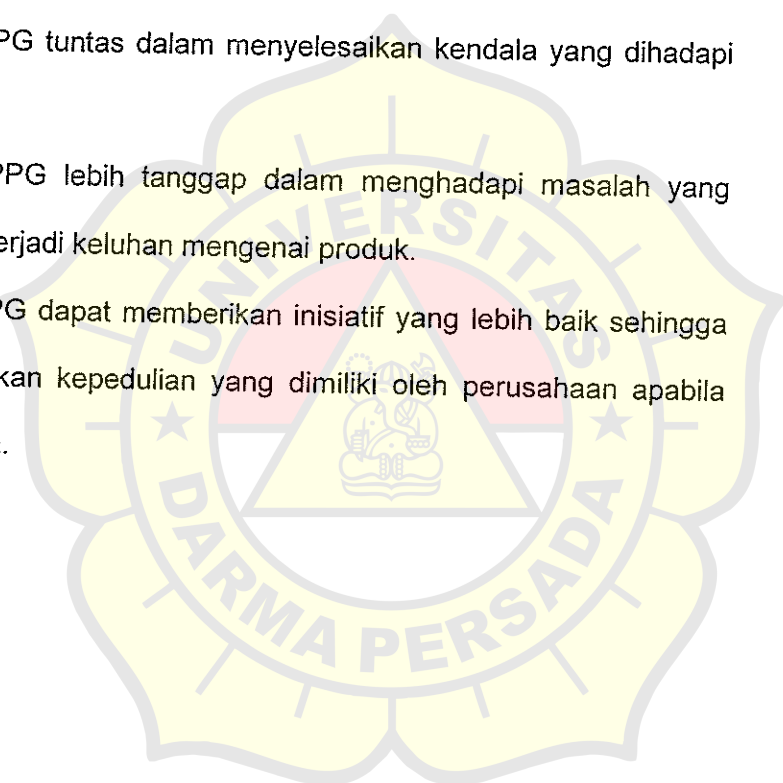
d. Faktor-faktor yang pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh perusahaan, namun dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga terkesan berlebihan adalah:

- 1) Kemampuan SigmaPrime untuk pengecatan kembali
- 2) Kesesuaian SigmaPrime yang dapat kering dalam waktu 45 menit
- 3) Ketahanan SigmaPrime selama 5 tahun setelah aplikasi sesuai dengan ISO/EN 12944
- 4) Ketahanan SigmaPrime setelah pencampuran hardener dalam jangka waktu 1,5 jam (pot life)
- 5) Penampilan *Sales team* PPG
- 6) Komunikasi secara individu yang diberikan oleh *Sales team* PPG

## l. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Sebaiknya *sales team* PPG meningkatkan kecepatan dalam pelayanan. Misalnya dalam menindaklanjuti permintaan spesifikasi.
2. Sebaiknya *sales team* PPG tuntas dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh pelanggan.
3. Sebaiknya *sales team* PPG lebih tanggap dalam menghadapi masalah yang terjadi. Misalnya apabila terjadi keluhan mengenai produk.
4. Sebaiknya *sales team* PPG dapat memberikan inisiatif yang lebih baik sehingga pelanggan dapat merasakan kepedulian yang dimiliki oleh perusahaan apabila terjadi kendala tak terduga.



## DAFTAR PUSTAKA

- Christopher William F. Thor Carl G. 2001. *Mutu dan Produktivitas Berkelas Dunia*. Prenhallindo. Jakarta.
- Cristoper H. Lovelock. Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Prentice Hall, Indeks. Jakarta.
- Evans, J. Lindsay, M. 2007. *Six Sigma & Process Improvement*. 2007. Salemba Empat. Jakarta.
- Istijanto, MM, M.Com. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. 2009. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P. Armstrong, G. 2008. *Principles of Marketing, 12th Edition*. Bob Sabran, Penerjemah. Erlangga. Jakarta.
- Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Pemasaran, Buku 2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marknesis Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*, Edisi Pertama. Marknesis. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Riduwan, MBA, Sunarto, Msi. *Pengantar Statistika*. 2009. Alfabeta. Bandung.
- Sarwono, Jonathan. 2007. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2009. *Statistik Itu Mudah, Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Supramono, Prof. Dr., Haryanto, Jony Oktavian. 2005. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Supranto. J, MA., APU. 2003. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supranto. J, MA., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Diana. 2003. *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

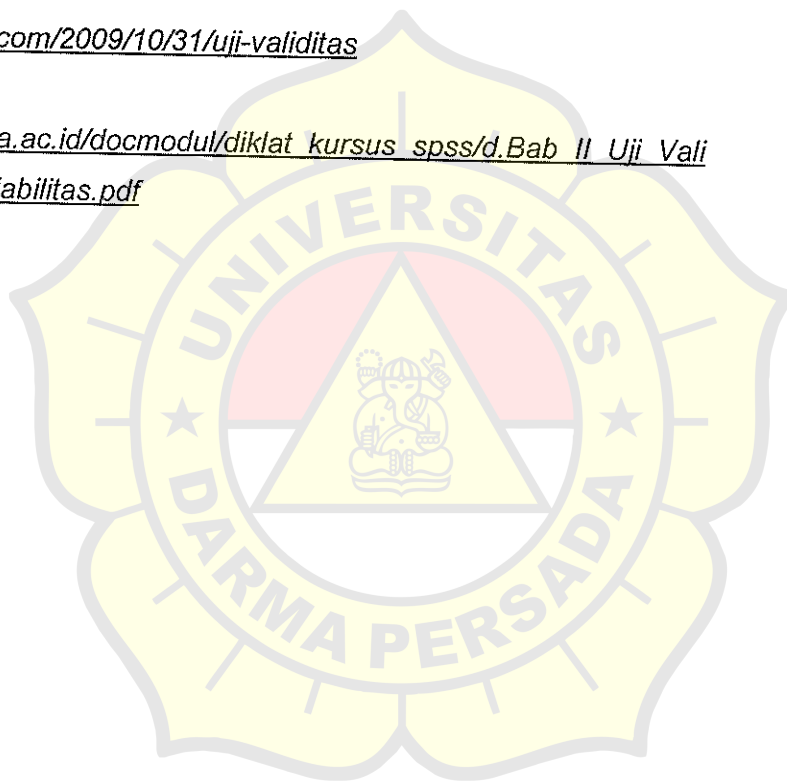
Tjptono, F., Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

<http://www.anneahira.com/harga.htm>

<http://aa-marketing.blogspot.com/2009/03/strategi-pemasaran-dan-pengendalian.html>

<http://ariyoso.wordpress.com/2009/10/31/uji-validitas>

[http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/diklat\\_kursus\\_spss/d.Bab II Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.pdf](http://elearning.gunadarma.ac.id/docmodul/diklat_kursus_spss/d.Bab%20II%20Uji%20Validitas%20dan%20Uji%20Reliabilitas.pdf)



### Lampiran 1. Frequency table

#### Statistics

	Umur Perusahaan	Bidang Bisnis	Status Perusahaan	Jumlah Karyawan	Pendapatan per tahun	Lama Penggunaan
Valid	80	80	80	80	80	80
Missing	0	0	0	0	0	0

#### Umur Perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	6	7.5	7.5	7.5
2.00	18	22.5	22.5	30.0
3.00	56	70.0	70.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

#### Bidang Bisnis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	25	31.3	31.3	31.3
2.00	44	55.0	55.0	86.3
3.00	6	7.5	7.5	93.8
4.00	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

#### Status Perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	73	91.3	91.3	91.3
2.00	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

#### Jumlah Karyawan

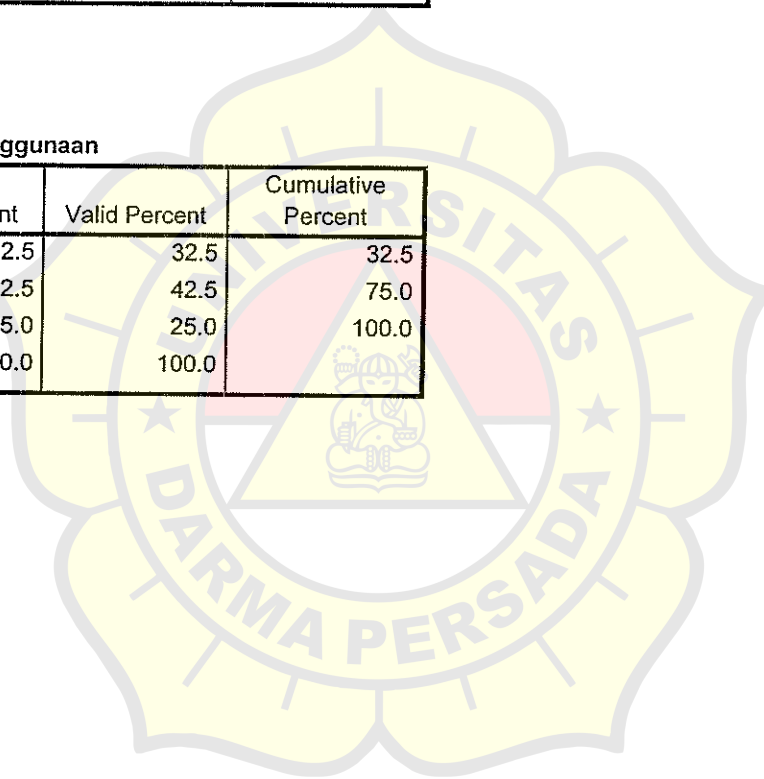
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	42	52.5	52.5	52.5
2.00	23	28.8	28.8	81.3
3.00	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Pendapatan per tahun

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	8	10.0	10.0	10.0
	2.00	27	33.8	33.8	43.8
	3.00	45	56.3	56.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lama Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	26	32.5	32.5	32.5
	2.00	34	42.5	42.5	75.0
	3.00	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	



ampiran 2. Hasil olah data SPSS kinerja & kepentingan variabel kualitas

Kinerja Kualitas P1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	38	47.5	47.5	47.5
4.00	36	45.0	45.0	92.5
5.00	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	26	32.5	32.5	32.5
4.00	34	42.5	42.5	75.0
5.00	20	25.0	25.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	42	52.5	52.5	52.5
4.00	31	38.8	38.8	91.3
5.00	7	8.8	8.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	25	31.3	31.3	31.3
4.00	40	50.0	50.0	81.3
5.00	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	38	47.5	47.5	47.5
	4.00	36	45.0	45.0	92.5
	5.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	12	15.0	15.0	15.0
	4.00	53	66.3	66.3	81.3
	5.00	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	37	46.3	46.3	46.3
	4.00	32	40.0	40.0	86.3
	5.00	11	13.8	13.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	14	17.5	17.5	17.5
	4.00	51	63.8	63.8	81.3
	5.00	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	40	50.0	50.0	50.0
4.00	34	42.5	42.5	92.5
5.00	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.3	1.3	1.3
3.00	30	37.5	37.5	38.8
4.00	41	51.3	51.3	90.0
5.00	8	10.0	10.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	39	48.8	48.8	48.8
4.00	36	45.0	45.0	93.8
5.00	5	6.3	6.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.3	1.3	1.3
3.00	32	40.0	40.0	41.3
4.00	41	51.3	51.3	92.5
5.00	6	7.5	7.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	34	42.5	42.5	42.5
4.00	31	38.8	38.8	81.3
5.00	15	18.8	18.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	20	25.0	25.0	25.0
4.00	41	51.3	51.3	76.3
5.00	19	23.8	23.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	27	33.8	33.8	33.8
4.00	36	45.0	45.0	78.8
5.00	17	21.3	21.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	11	13.8	13.8	13.8
4.00	43	53.8	53.8	67.5
5.00	26	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
/valid 3.00	39	48.8	48.8	48.8
4.00	27	33.8	33.8	82.5
5.00	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
/valid 2.00	1	1.3	1.3	1.3
3.00	23	28.8	28.8	30.0
4.00	40	50.0	50.0	80.0
5.00	16	20.0	20.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Kualitas P5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
/valid 3.00	35	43.8	43.8	43.8
4.00	31	38.8	38.8	82.5
5.00	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
/valid 2.00	1	1.3	1.3	1.3
3.00	24	30.0	30.0	31.3
4.00	46	57.5	57.5	88.8
5.00	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

ampiran 3. Hasil olah data SPSS kinerja & kepentingan variabel pelayanan

Kinerja Pelayanan P6.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	36	45.0	45.0	45.0
4.00	30	37.5	37.5	82.5
5.00	14	17.5	17.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kepentingan P6.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	21	26.3	26.3	26.3
4.00	49	61.3	61.3	87.5
5.00	10	12.5	12.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Kinerja Pelayanan P6.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.5	2.5	2.5
3.00	46	57.5	57.5	60.0
4.00	29	36.3	36.3	96.3
5.00	3	3.8	3.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P6.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	28.8	28.8	28.8
	4.00	45	56.3	56.3	85.0
	5.00	12	15.0	15.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P7.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	5.0	5.0	5.0
	3.00	39	48.8	48.8	53.8
	4.00	29	36.3	36.3	90.0
	5.00	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P7.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.5	2.5	2.5
	4.00	46	57.5	57.5	60.0
	5.00	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P7.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	46	57.5	57.5	60.0
	4.00	24	30.0	30.0	90.0
	5.00	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P7.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.3	1.3	1.3
	4.00	40	50.0	50.0	51.3
	5.00	39	48.8	48.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P8.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.8	3.8	3.8
	3.00	42	52.5	52.5	56.3
	4.00	29	36.3	36.3	92.5
	5.00	6	7.5	7.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P8.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	2.5	2.5	2.5
	4.00	41	51.3	51.3	53.8
	5.00	37	46.3	46.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P8.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	6.3	6.3	6.3
	3.00	39	48.8	48.8	55.0
	4.00	32	40.0	40.0	95.0
	5.00	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P8.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	5.0	5.0	5.0
4.00	46	57.5	57.5	62.5
5.00	30	37.5	37.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P9.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	31	38.8	38.8	38.8
4.00	38	47.5	47.5	86.3
5.00	11	13.8	13.8	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P9.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.3	1.3	1.3
4.00	47	58.8	58.8	60.0
5.00	32	40.0	40.0	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P9.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	30	37.5	37.5	37.5
4.00	41	51.3	51.3	88.8
5.00	9	11.3	11.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P9.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.3	1.3	1.3
3.00	6	7.5	7.5	8.8
4.00	40	50.0	50.0	58.8
5.00	33	41.3	41.3	100.0
Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P10.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	31	38.8	38.8	38.8
	4.00	36	45.0	45.0	83.8
	5.00	13	16.3	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P10.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	15	18.8	18.8	21.3
	4.00	49	61.3	61.3	82.5
	5.00	14	17.5	17.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kinerja Pelayanan P10.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.3	1.3	1.3
	3.00	34	42.5	42.5	43.8
	4.00	32	40.0	40.0	83.8
	5.00	13	16.3	16.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

**Kepentingan P10.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.5	2.5	2.5
	3.00	14	17.5	17.5	20.0
	4.00	42	52.5	52.5	72.5
	5.00	22	27.5	27.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Tabulasi Data Responden

No Responden	Data Responden						
	1 Nama Perusahaan	2 Lama Berdiri	3 Bidang	4 Status	5 Jumlah	6 Pendapatan	7 Lama Peng
01	Primer Image	2	2	1	1	2	1
02	Kapoduo Jaya	2	3	1	1	3	2
03	Ramos Putra Pertama	1	2	1	1	2	1
04	Anugerah Bhandala Sejati	3	2	1	1	3	1
05	Dwiwira Putra Dinamika	3	3	1	1	3	3
06	Wijaya Karya (Persero)	3	2	1	3	3	1
07	Inti Insan Mandiri	1	1	1	1	1	1
08	Tosanda Dwi Sapurwa	3	2	1	1	3	3
09	Pasadona Ventures Ind.	2	3	1	1	3	2
10	Lintang Andalan Makmur	3	1	1	3	3	3
11	Metal Hitech	3	1	1	3	3	3
12	Tricakra Indonesia	2	3	1	1	2	2
13	Unggul Mulla Mandiri	1	1	1	2	2	1
14	Meco Innoxprima	2	1	1	2	2	2
15	Burangkong Tehnik	2	1	1	2	3	2
16	Karya Mulla	3	2	1	1	2	3
17	Tandon Citra Murti	3	1	1	2	3	3
18	Nicotama Tehnik Abadi	3	2	1	1	3	3
19	Global Media Instrumen	3	2	1	1	2	2
20	Willy Jaya Mandiri	2	2	1	1	2	2
21	Jaya Makmur Sentosa	2	2	1	1	1	1
22	Esatama Abadi	1	2	1	1	2	1
23	Karya Dharma Medan	3	2	1	2	3	2
24	Karya Muda Indah	3	2	1	2	2	2
25	Gerbang Sarana Baja	3	1	1	3	3	3
26	Amukti Mitra Persada	3	2	1	1	2	2
27	Cahaya Sukses Utama	2	3	1	1	2	2
28	Cipta Karya Mandiri	3	4	1	1	3	2
29	Wisanggeni International	3	3	1	2	3	2
30	H&H Utama International	3	2	2	3	3	3
31	Kharisma Rekayasa Global	3	1	1	2	3	3
32	Karunia Utama	2	2	1	1	2	2
33	Davidi International	3	1	2	3	3	1
34	Karisma Mitra Sentosa Utama	3	2	1	1	2	2
35	Guna Era Manufaktur	3	1	1	2	3	2
36	Unggul Indah Cahaya	3	1	2	3	3	3
37	Indonesia Power	3	1	1	3	3	2
38	Bina Sarana Putra	3	2	1	2	3	3
39	Bumi Kaya Steel Industries	3	1	1	2	3	2
40	Citrabara Binamandiri	3	2	1	1	2	1
41	Rhom & Haas Indonesia	3	1	2	2	3	2
42	Gerbang Tata Gemilang	3	1	1	1	3	2
43	Harsa Wira Sakti	3	2	1	1	2	3
44	Nirvana Sangha Aditama	3	2	1	2	3	2
45	Fajar Selatan	3	2	1	1	2	2
46	Dow Agrosiences Indonesia	3	1	2	3	3	2
47	Citratama Persada Raya	3	2	1	1	3	3
48	Metso Minerals Indonesia	3	1	1	2	3	1
49	Borneo Samudera Berkas	3	2	1	2	3	2
50	Hermion Pancakarsa	3	2	1	1	2	3
51	Mandiri Sejati	3	2	1	2	1	2
52	Bangun Cahaya Prima	1	4	1	1	2	1
53	Sinar Pratama	1	2	1	1	3	1
54	Fajorindo Utama	3	2	1	1	3	1
55	Rimex International Indonesia	3	2	1	1	1	1
56	Tunggal Unggul Nugraha	3	1	1	1	2	1
57	Kaltim Multi Sarana	3	1	1	1	2	1
58	Dow Indonesia	3	1	2	3	3	2
59	Transindo Agung Perkasa	3	2	1	2	3	2
60	Permata Indonesia Energi	3	2	1	1	2	1
61	Karlita Emas	2	4	1	1	2	1
62	Surya Gemilang Utama	2	2	1	1	2	1
63	Nusa Lontar	2	2	1	1	1	1
64	Trada Nusantara	3	2	1	2	3	2
65	Tri Tunnel Bestari	3	2	1	1	1	1

Tabulasi Data Responden

No Responden	Data Responden						
	1 Nama Perusahaan	2 Lama Berdiri	3 Bidang	4 Status	5 Jumlah	6 Pendapatan	7 Lama Peng
67	Aurora Technic Mandiri	3	2	1	2	3	2
68	Bina Cataloka Filindo	2	4	1	1	1	1
69	Derinsatama Cemerlang	2	2	2	2	3	2
70	Erema	3	2	1	1	3	1
71	Bestindo Utama	3	1	1	2	3	2
72	Bagus Jaya Gemilang	3	2	1	1	1	3
73	Swadaya Graha	3	1	1	3	3	3
74	Bangun Sarana Baja	3	4	1	3	3	3
75	Indal Steel Pipe	3	1	1	3	3	2
76	Boma Bisma Indra	2	2	1	2	2	3
77	Bromo Steel	3	2	1	2	2	1
78	Dharma Pratama Sedjati	3	2	1	3	3	3
79	Murinda Iron Steel	3	1	1	3	3	2
80	Indocool Solusi Cemerlang	2	2	1	1	2	1







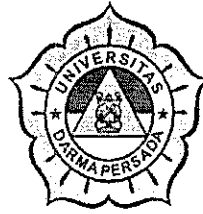




Tabulasi Data Variabel Harga

No Respondo	Nama Perusahaan	Harga								Total	Rata2
		P1.1	P1.2	P2.1	P2.2	P3.1	P3.2	P4.1	P4.2		
01	Primer Image	4	4	3	3	3	3	3	3	26	3.25
02	Kapeduo Jaya	3	4	3	3	3	3	3	3	25	3.13
03	Ramos Putra Pertama	5	5	5	4	5	5	5	5	39	4.88
04	Anugerah Bhandala Sejati	3	4	4	4	3	3	3	4	28	3.50
05	Dwiwira Putra Dinamika	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4.13
06	Wijaya Karya (Petersero)	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.88
07	Inti Insan Mandiri	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
08	Tosanda Dwi Sapurwa	3	3	4	4	1	3	3	3	24	3.00
09	Pasadena Ventures Ind.	3	4	4	5	4	4	4	4	33	4.13
10	Lintang Andalas Makmur	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
11	Metal Hitech	3	4	4	3	4	3	3	3	27	3.38
12	Tricakra Indonesia	4	4	4	5	4	4	5	4	34	4.25
13	Unggul Mulia Mandiri	3	3	3	3	3	3	4	4	31	3.88
14	Meca Innoxprima	3	3	3	3	3	4	5	4	31	3.88
15	Burangkeng Tehnik	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
16	Karya Mulia	3	3	3	3	3	3	3	4	25	3.13
17	Tandon Citra Murti	3	4	3	3	2	3	3	3	24	3.00
18	Nicotama Tehnik Abadi	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4.25
19	Global Media Instrumen	3	4	4	4	4	4	4	4	31	3.88
20	Willy Jaya Mandiri	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3.50
21	Jaya Makmur Sentosa	5	4	4	4	2	2	4	4	29	3.63
22	Esatama Abadi	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
23	Karya Dharma Medan	3	3	4	3	3	3	5	5	29	3.63
24	Karya Muda Indah	4	4	4	3	3	5	4	5	32	4.00
25	Gerbang Sarana Baja	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
26	Amukti Mitra Pearsada	4	5	5	4	4	4	5	5	36	4.50
27	Cahaya Sukses Utama	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.88
28	Cipta Karya Mandiri	4	4	4	4	3	5	4	4	32	4.00
29	Wisanggeng International	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2.63
30	H&H Utama International	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
31	Kharisma Rekamaya Global	5	6	4	4	5	5	6	5	38	4.75
32	Karunia Utama	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3.75
33	David International	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3.50
34	Karisma Mitra Sentosa Utama	3	3	2	2	2	3	3	3	21	2.63
35	Guna Era Manufaktur	5	4	4	6	3	3	3	3	30	3.75
36	Unggul Indah Cahaya	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
37	Indonesia Power	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3.75
38	Bina Sarana Putra	3	3	3	3	4	3	3	3	26	3.13
39	Bumi Kaya Steel Industries	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4.50
40	Citrabara Binamandiri	4	5	3	3	4	3	4	5	31	3.88
41	Rhom & Haas Indonesia	4	4	4	3	3	4	4	5	31	3.88
42	Gerbang Tata Gemilang	5	5	4	4	4	5	5	5	37	4.63
43	Harsa Wira Sakti	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
44	Nirvana Sangha Aditama	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
45	Fajar Selatan	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4.50
46	Dow Agrosiences Indonesia	4	4	4	4	3	3	4	5	31	3.88
47	Citratama Pearsada Raya	4	4	4	4	4	5	5	5	36	4.50
48	Metso Minerals Indonesia	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
49	Borneo Samudera Berkat	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
50	Herman Pancakarsa	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
51	Mandiri Sejati	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3.50
52	Bangun Cahaya Prima	4	4	3	3	4	4	4	4	28	3.50
53	Binar Pratama	4	4	3	3	3	3	4	4	30	3.75
54	Fajerindo Utama	5	4	4	4	4	4	4	4	28	3.50
55	Rimex International Indonesia	4	4	4	4	4	4	3	4	32	4.00
56	Tunggal Unggul Nugraha	3	3	3	3	3	4	4	4	28	3.50
57	Kaltim Multi Sarana	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00
58	Dow Indonesia	4	4	4	4	3	3	4	5	31	3.88
59	Transindo Agung Perkasa	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4.50
60	Permata Indonesia Energi	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4.50
61	Karlita Emas	3	3	3	3	3	3	4	4	26	3.25
62	Surya Gemilang Utama	3	3	3	3	4	4	4	4	29	3.63
63	Nusa Lontar	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4.50
64	Trade Nusantara	5	4	4	4	4	4	3	4	32	4.00
65	Tri Tunggal Bestari	5	5	4	4	4	4	5	5	36	4.50
66	Subur Jaya	3	3	3	3	4	4	5	5	30	3.75
67	Aurora Technic Mandiri	3	3	4	3	3	3	3	3	26	3.13
68	Bina Calaloka Fillindo	4	4	3	3	3	4	3	4	28	3.50
69	Detinsatama Cemerlang	4	3	3	3	3	3	3	3	25	3.13
70	Erema	3	3	3	3	4	4	3	3	26	3.25
71	Bestindo Utama	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4.25
72	Bagus Jaya Gemilang	3	3	4	4	1	3	3	3	24	3.00
73	Swadaya Graha	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3.63
74	Bangun Sarana Baja	4	4	4	4	6	6	5	5	36	4.50
75	Intal Steel Pipe	4	4	3	3	3	3	4	4	28	3.50
76	Boma Bisma Indra	4	5	3	3	4	3	4	5	31	3.88
77	Bioma Steel	4	4	4	3	3	4	4	4	30	3.75
78	Dharma Pratama Sedjati	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3.50
79	Murinda Iron Steel	4	4	3	3	4	4	5	5	32	4.00
80	Indocool Solusi Cemerlang	3	3	3	4	3	4	3	3	26	3.25
<b>Total</b>		<b>301</b>	<b>310</b>	<b>291</b>	<b>284</b>	<b>278</b>	<b>295</b>	<b>317</b>	<b>329</b>	<b>2402</b>	<b>300.25</b>
<b>Rata2</b>		<b>3.7625</b>	<b>3.875</b>	<b>3.6375</b>	<b>3.55</b>	<b>3.475</b>	<b>3.6875</b>	<b>3.9625</b>	<b>4.1125</b>	<b>30</b>	<b>3.75</b>
<b>Validitas data</b>		<b>0.681</b>	<b>0.693</b>	<b>0.684</b>	<b>0.624</b>	<b>0.757</b>	<b>0.719</b>	<b>0.779</b>	<b>0.796</b>		

No. Responden: \_\_\_\_\_  
(Di isi oleh peneliti)



## Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Pelanggan PT PPG Coatings Indonesia

Ditempat

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas ketersediaan waktu yang diberikan untuk mengisi kuesioner ini. Saya mahasiswi Universitas Darma Persada Jakarta Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, yang saat ini sedang melakukan riset pemasaran. Riset pemasaran ini memiliki tujuan untuk mengetahui:

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN CAT SIGMAPRIME DI PT PPG COATINGS INDONESIA”.**

Dalam memenuhi riset ini, saya akan sangat berterimakasih apabila Anda dapat memberikan komentar atau penilaian mengenai kualitas produk, harga dan pelayanan dalam menggunakan produk SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengisian ini yaitu:

1. Terdapat dua bagian kuesioner yang memerlukan komentar, yaitu tingkat kepentingan (*importance level*) dan tingkat kepuasan (*performance of satisfaction level*)
2. Variabel kualitas produk, ditujukan kepada pengguna produk SigmaPrime di lapangan.
3. Variabel harga dan pelayanan, ditujukan kepada individu yang berinteraksi langsung dalam hal pembelian dengan PPG.

Petunjuk pengisian:

- a. Berilah tanda  $\surd$  pada pilihan pernyataan yang tersedia.
- b. Pernyataan hanya boleh terdiri dari 1 jawaban saja.
- c. Mohon kirim kembali melalui fax ke 021-46835385 atau email [fbagus@ppg.com](mailto:fbagus@ppg.com) setelah melengkapi kuesioner dan data perusahaan.
- d. Alternatif pilihan dari 2 bagian kuesioner terdiri dari:
  - 1) Sangat Kurang Baik (SKB) & Sangat Tidak Penting (STP)
  - 2) Kurang Baik (KB) & Tidak Penting (TP)
  - 3) Cukup Baik (CB) & Cukup Penting (CP)
  - 4) Baik (B) & Penting (P)
  - 5) Sangat Baik (SB) & Sangat Penting (SP)

Terimakasih saya ucapkan atas waktu dan kerjasama Anda.

Mohon lengkapi data berikut ini:

1. Nama Perusahaan : \_\_\_\_\_
2. Lama perusahaan berdiri  

a. 0 – 3 tahun	<input type="checkbox"/>
b. 3 – 6 tahun	<input type="checkbox"/>
c. > 6 tahun	<input type="checkbox"/>

3. Bidang bisnis:

- a. Manufaktur/Fabrikator
- b. Kontraktor/Subkontraktor
- c. Distributor
- d. Aplikator

4. Status perusahaan:

- a. Lokal (*Local Investment*)
- b. Penanaman Modal Asing (*Foreign Investment*)

5. Jumlah karyawan:

- a. 1 – 50 orang
- b. 51 – 100 orang
- c. > 100 orang

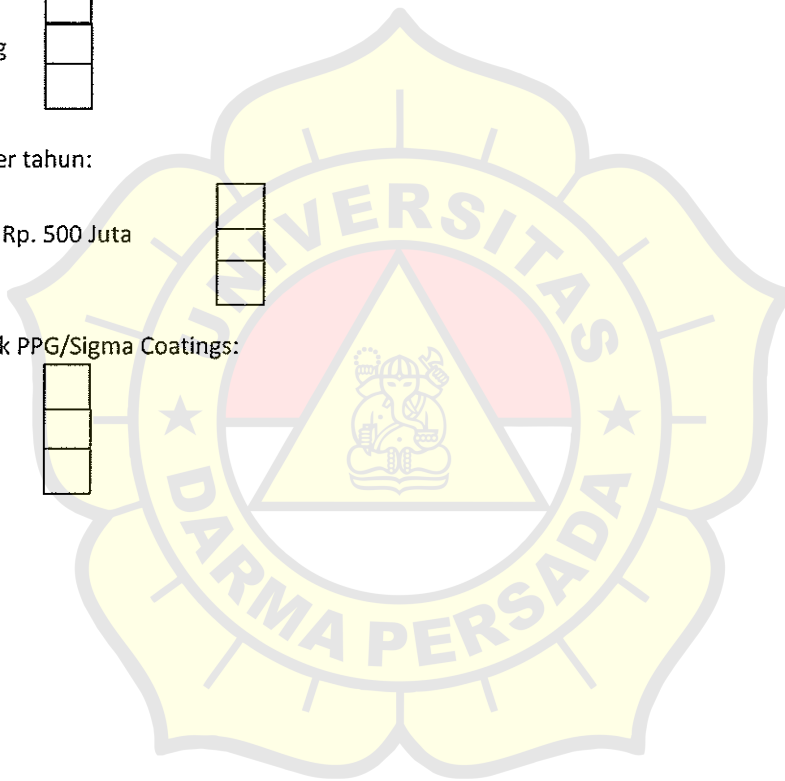
6. Pendapatan perusahaan per tahun:

- a. > Rp. 250 Juta
- b. Rp. 250 Juta – Rp. 500 Juta
- c. > 500 juta

7. Lama menggunakan produk PPG/Sigma Coatings:

- a. 0 – 2 tahun
- b. 2 – 5 tahun
- c. > 5 tahun

4. Ketahanan terhadap air	
2	Reliability/Kehandalan
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resistensi (ketahanan) SigmaPrime terhadap zat kimia</li> <li>2. Recoatability atau kemampuan SigmaPrime untuk melekat pada steel, shop primer, galvanized steel dan non ferrous metals</li> </ol>
3	Design
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk kemasan SigmaPrime</li> <li>2. Design label SigmaPrime</li> </ol>
4	Conformance to Specifications
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian SigmaPrime yang dapat kering dalam waktu 45 menit</li> <li>2. Kesesuaian SigmaPrime sebagai cat multifungsi yang dapat melekat pada steel, shop primer, galvanized steel dan non ferrous metals</li> </ol>
5	Durability
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketahanan SigmaPrime selama 5 tahun setelah aplikasi</li> <li>2. Ketahanan SigmaPrime setelah pencampuran hardener (pot life) dalam jangka waktu 1,5 jam</li> </ol>
<b>Variabel Pelayanan</b>	
6	Tangible
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan Sales Team PPG</li> <li>2. Kebersihan dan kenyamanan kantor PPG</li> </ol>
7	Reliability
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan Sales Team PPG dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Ketuntasan Sales Team PPG pada saat memberikan pelayanan</li> </ol>
8	Responsiveness
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketanggapan Sales Team PPG dalam memberikan pelayanan</li> <li>2. Inisiatif Sales Team PPG untuk memberikan pelayanan</li> </ol>
9	Assurance
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketrampilan Sales Team PPG dalam memberikan penjelasan mengenai produk (product knowledge) dan yang berkaitan dengan proses pemasangan cat</li> <li>2. Technical/Sales Team PPG di lapangan apabila ada pertanyaan</li> </ol>
10	Empathy
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi secara individu yang diberikan oleh Sales Team PPG</li> <li>2. Ikatan/hubungan yang erat antara Sales Team PPG dengan pelanggan</li> </ol>

No.	Dimensi	Indikator	SKB	KB	CB	B	SB
<b>Variabel Harga</b>							
11	Monetary Price	1. Harga SigmaPrime terjangkau					
		2. Harga SigmaPrime sesuai dengan kualitasnya					
12	Energy Price	1. Sistem pembelian					
		2. Sistem pembayaran					
13	Timing Price	1. Konsistensi PPG dalam memenuhi supply material					
		2. Ketersediaan stock SigmaPrime					
14	Psychis Price	1. Garansi/jaminan cat SigmaPrime					
		2. Sertifikasi internasional yang dimiliki untuk cat SigmaPrime					