

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademika Dan  
Melengkapi Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh

**FITRI YULIA BAGUS**

2008410903



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA  
JAKARTA  
2012**

## LEMBAR PERNYATAAN

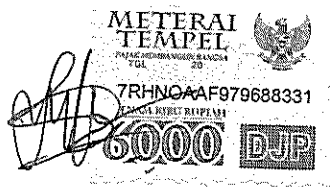
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI YULIA BAGUS  
NIM : 08410903  
Program Studi : S-1 Ekonomi  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN & HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN CAT SIGMAPRIME DI PT PPG COATINGS INDONESIA** yang dibimbing oleh Bapak Firsan Nova, SE, MM, adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy dari hasil karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Jakarta pada tanggal 17 Februari 2012.

Yang menyatakan,



Fitri Yulia Bagus

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FITRI YULIA BAGUS

NIM : 08410903

Program Studi : S-1 Ekonomi

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN &  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM MENGGUNAKAN CAT SIGMAPRIME DI  
PT PPG COATINGS INDONESIA**

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana tanggal 24 Februari 2012.

Jakarta, 17 Februari 2012.

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

  
(FIRSAN NOVA, SE, MM)

Pembimbing I

(FAUZI BAISYIR, SE, MM)

Pembimbing II

  
(FIRSAN NOVA, SE, MM)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

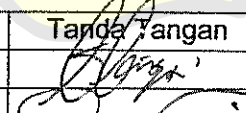
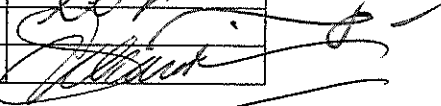
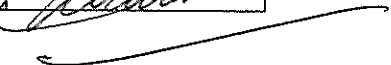
Nama : FITRI YULIA BAGUS  
NIM : 08410903  
Program Studi : S-1 Ekonomi  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN & HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN CAT SIGMAPRIME DI PT PPG COATINGS INDONESIA**

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dalam sidang Ujian Skripsi Sarjana pada tanggal 24 Februari 2012 dengan hasil C.

Jakarta, 24 Februari 2012  
Ketua Jurusan Manajemen

  
(FIRSAN NOVA, SE, MM)

### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

No.	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1.	FAUZI BAISYIR, SE, MM	KETUA	
2.	FIRSAN NOVA, SE, MM	PENGUJI 1	
3.	SUKARDI H., SE, MM	PENGUJI 2	

Dekan Fakultas Ekonomi

  
(Jombrik, SE, MM)

## ABSTRAK

Fitri Yulia Bagus, NIM: 08410903. Judul Penelitian: **Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia.** Dibawah bimbingan Firsan Nova, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT PPG Coatings Indonesia dalam menggunakan cat SigmaPrime baik itu secara parsial dan gabungan. Kemudian untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas produk dan pelayanan PT PPG Coatings Indonesia.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan **analisis regresi berganda** yang diambil dari data primer berupa penyebaran kuesioner terhadap responden yaitu pelanggan PT PPG Coatings Indonesia yang telah menggunakan produk cat SigmaPrime dengan menggunakan skala likert. Selain itu untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas produk dan pelayanan, alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan metode **importance performance analysis** yaitu diagram kartesius.

Hasil dari penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga memiliki persamaan  $Y=0,546+0,183Kualitas+0,427Pelayanan+0,239Harga$ . Pengaruh secara parsial adalah 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%. Kemudian pengaruh secara gabungan antara kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan sebesar 0,612 atau 60,12%. Pada metode importance performance analysis, hasil perhitungan yang didapatkan untuk nilai rata-rata yang dihasilkan oleh nilai indeks kinerja tingkat *performance* pada sumbu X adalah sebesar 3,63. Dan nilai rata-rata yang dihasilkan oleh indeks kinerja tingkat kepentingan/importance pada sumbu Y adalah sebesar 4,05. Kesimpulan yang didapatkan adalah bahwa kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan PT PPG Coatings Indonesia mendapat penilaian yang cenderung baik, beberapa faktor masih mempunyai variasi penilaian yang tinggi dan terdapat hubungan pengaruh yang positif yang signifikan antara kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hasil penelitian mendukung konsep mengenai kepuasan pelanggan.

Daftar Acuan: (2001-2011)

Jakarta, 17 Februari 2012

Penulis

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 17 Februari 2012

Fitri Yulia Bagus



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, karunia serta ijin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penulisan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia".

Skripsi ini di susun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar (S1) Sarjana Ekonomi di Universitas Darma Persada. Adapun bimbingan serta petunjuk yang diberikan di dalam penyusunan skripsi ini baik berupa dukungan moril maupun material yang sangat membangun dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Fachri Muthawa, Ananda tercinta. Atas pengertian serta senyuman yang memberikan semangat serta dorongan tak terhingga kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. *I love you too much* 😊
2. Ibunda tercinta atas doa, cinta dan kasih sayang, pengertian dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah serta skripsi ini dengan baik.
3. Adindaku Irfan, yang senantiasa berbesar hati memberikan bantuan antar jemputnya 😊, serta waktu luangnya menemani keponakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kakanda Rendra dan adinda Nia, terimakasih atas dukungan juga doanya. Tak lupa juga keponakan-keponakanku yang lucu-lucu. 😊

5. Bapak Harry Dona Munaf, SE. Selaku PC Manager, PT PPG Coatings Indonesia yang telah memberikan bantuan serta dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
6. Para kolega PC, terimakasih atas bantuan dan pengertiannya selama ini. Juga karyawan PT PPG Coatings Indonesia, terimakasih atas dukungannya.
7. Bapak Jombrik, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
8. Bapak Fauzi Baisyir, SE. MM. Selaku dosen pembimbing I.
9. Bapak Firsan Nova, SE. MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada dan Dosen Pembimbing II yang meluangkan waktunya di tengah kesibukannya serta keikhlasannya membantu penulis dalam teknis penulisan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar di lingkungan FE Universitas Darma Persada, yang telah banyak memberikan pengetahuan di dalam proses pembelajaran kepada penulis.
11. Seluruh karyawan dan staff yang berada di lingkungan FE Unsada dan perpustakaan.
12. Semua teman-teman kampus yang baik hati Mbak Wiwi, Echy, Wandu, Sofie, Bedul, Riza, terimakasih supportnya sejak awal penulisan skripsi hingga selesai.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBARAN PERNYATAAN .....	ii
LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. LANDASAN TEORI .....	8
A. Kualitas Produk .....	8
1. Pengertian Kualitas .....	8
2. Pengendalian Kualitas .....	10
3. Pengukuran Kualitas .....	11
4. Dimensi Kualitas .....	14
5. Manfaat Kualitas .....	15
6. Kualitas Dari Sudut Pandang Pelanggan .....	16

7. Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pelanggan .....	17
B. Pelayanan .....	18
1. Definisi Pelayanan .....	18
2. Karakteristik Pelayanan .....	19
3. Dimensi Pelayanan .....	19
4. Manfaat Pelayanan .....	20
5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan .....	21
C. Harga .....	23
1. Pengertian Harga .....	23
2. Fungsi Harga .....	24
3. Dimensi Harga .....	25
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	26
D. Kepuasan Pelanggan .....	28
1. Pengertian Kepuasan .....	28
2. Pengertian Pelanggan .....	28
3. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	30
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	32
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	32
6. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan .....	35
7. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	36
E. Kerangka Pikir Penelitian .....	40

BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN .....	41
	A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
	B. Jenis Data .....	41
	C. Populasi dan Sampel .....	42
	D. Teknik Pengambilan Data .....	43
	E. Alat Analisis Data .....	44
	F. Definisi Operasional Variabel .....	51
BAB IV.	ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	56
	A. Gambaran Umum PT PPG Coatings Indonesia .....	56
	B. Visi & Misi PT PPG Coatings Indonesia .....	57
	C. Kebijakan Mutu PT PPG Coatings Indonesia .....	59
	D. Analisis Kuantitatif Hasil Penelitian .....	59
	E. Hasil Penelitian .....	99
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	123
	A. Kesimpulan .....	123
	B. Saran .....	126
DAFTAR PUSTAKA	.....	127
LAMPIRAN	.....	129

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Pangsa Pasar PT PPG Coatings .....	3
	Indonesia	
Tabel II.1	Sasaran dan Manfaat Pelayanan .....	20
Tabel III.1	Bobot Pengukuran Skala Likert .....	43
	Kinerja	
Tabel III.2	Bobot Pengukuran Skala Likert .....	44
	Persepsi/Harapan	
Tabel IV.1	Bisnis PPG Industries .....	57
Tabel IV.2	Karakteristik Responden .....	59
	Berdasarkan Umur	
Tabel IV.3	Karakteristik Responden .....	60
	Berdasarkan Bidang Bisnis	
Tabel IV.4	Karakteristik Responden .....	61
	Berdasarkan Status Kepemilikan	
Tabel IV.5	Karakteristik Responden .....	62
	Berdasarkan Jumlah Karyawan	
Tabel IV.6	Karakteristik Responden .....	62
	Berdasarkan Pendapatan	
Tabel IV.7	Karakteristik Responden .....	63
	Berdasarkan Lama Penggunaan	
Tabel IV.8	Persepsi & Harapan Responden .....	65
	Untuk Ketahanan Terhadap Karat	
Tabel IV.9	Persepsi & Harapan Responden .....	66

Untuk Ketahanan Terhadap Air

Tabel IV.10	Persepsi & Harapan Responden .....	68
-------------	------------------------------------	----

Untuk Resistensi Terhadap Zat  
Kimia

Tabel IV.11	Persepsi & Harapan Responden .....	69
-------------	------------------------------------	----

Untuk Recoatability Eksistensi

Tabel IV.12	Persepsi & Harapan Responden .....	71
-------------	------------------------------------	----

Untuk Bentuk Kemasan

Tabel IV.13	Persepsi & Harapan Responden .....	72
-------------	------------------------------------	----

Untuk Design Label Pada Kemasan

Tabel IV.14	Persepsi & Harapan Responden .....	73
-------------	------------------------------------	----

Untuk Kesesuaian Tingkat  
Pengeringan

Tabel IV.15	Persepsi & Harapan Responden .....	75
-------------	------------------------------------	----

Untuk Kesesuaian Sebagai Cat  
Multifungsi

Tabel IV.16	Persepsi & Harapan Responden .....	76
-------------	------------------------------------	----

Untuk Ketahanan Cat Setelah  
Aplikasi

Tabel IV.17	Persepsi & Harapan Responden .....	77
-------------	------------------------------------	----

Untuk Ketahanan Pada Saat *Pot  
Life*

Tabel IV.18	Persepsi & Harapan Responden .....	79
-------------	------------------------------------	----

Untuk Penampilan *Sales Team*  
PPG

Tabel IV.19	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Kebersihan dan Kenyamanan Kantor PPG	80
Tabel IV.20	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Kecepatan Pelayanan <i>Sales</i> <i>Team PPG</i>	81
Tabel IV.21	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Ketuntasan Pelayanan <i>Sales</i> <i>Team PPG</i>	83
Tabel IV.22	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Ketanggapan Pelayanan <i>Sales Team PPG</i>	84
Tabel IV.23	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Inisiatif <i>Sales Team PPG</i>	85
Tabel IV.24	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk <i>Product Knowledge Sales</i> <i>Team PPG</i>	86
Tabel IV.25	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Solusi yang diberikan oleh <i>Team PPG</i>	88
Tabel IV.26	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Komunikasi <i>Sales Team</i> PPG	90
Tabel IV.27	Persepsi & Harapan Responden ..... Untuk Ikatan <i>Sales Team PPG</i>	91

dengan Pelanggan

Tabel IV.28	Persepsi Responden Untuk Harga Sigmaprime Terjangkau	92
Tabel IV.29	Persepsi Responden Untuk Kesesuaian Harga dengan Kualitas	93
Tabel IV.30	Persepsi Responden Untuk Sistem Pembelian PPG	94
Tabel IV.31	Persepsi Responden Untuk Sistem Pembayaran PPG	95
Tabel IV.32	Persepsi Responden Untuk Konsistensi PPG dalam Memenuhi Supply Material ( <i>delivery time</i> )	96
Tabel IV.33	Persepsi Responden Untuk Ketersediaan Stock Sigmaprime	97
Tabel IV.34	Persepsi & Harapan Responden Untuk Garansi/Jaminan Cat Sigmaprime	98
Tabel IV.35	Persepsi & Harapan Responden Untuk Sertifikasi Internasional Sigmaprime	99
Tabel IV.36	Hasil Uji Validitas	100
Tabel IV.37	Hasil Uji Reliabilitas	102
Tabel IV.38	Tabel Model Summary	103
Tabel IV.39	Tabel Anova	104
Tabel IV.40	Tabel <i>Coefficients</i>	105

Tabel IV.41	Tabel <i>Correlations</i>	.....	107
Tabel IV.42	Tabel Coeffisients	.....	109
Tabel IV.43	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelanggan PT PPG Coatings Indonesia	.....	111
Tabel IV.44	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Sigmaprime PT PPG Coatings Indonesia	.....	115
Tabel IV.45	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT PPG Coatings Indonesia	.....	116
Tabel IV.46	Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> (Kinerja) Kualitas Produk Sigmaprime	.....	117
Tabel IV.47	Nilai Rata-Rata <i>Performance</i> (Kinerja) Pelayanan PT PPG Coatings Indonesia	.....	117
Tabel IV.48	Nilai Rata-Rata Harapan Kualitas Produk Sigmaprime	.....	118
Tabel IV.49	Nilai Rata-Rata Harapan Pelayanan PPG	.....	118

Tabel IV.50	Persentase Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Terhadap Variabel Kualitas	119
Tabel IV.51	Persentase Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Terhadap Variabel Pelayanan	120
Tabel IV.52	Peringkat Persepsi Kualitas Produk Sigmaprime Berdasarkan Kinerja pada PT PPG Coatings Indonesia	121
Tabel IV.53	Peringkat Persepsi Pelayanan Produk Sigmaprime Berdasarkan Kinerja pada PT PPG Coatings Indonesia	122



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Model Kualitas Jasa .....	13
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar III.1 Diagram Kartesius .....	51
Gambar IV.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius .....	112



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Frekuensi Tabel ..... 129
Lampiran 2	Hasil Olah Data SPSS Kinerja & ..... 131
	Kepentingan Variable Kualitas
Lampiran 3	Hasil Olah Data SPSS Kinerja & ..... 136
	Kepentingan Variable Pelayanan
Lampiran 4	Tabulasi Data Responden ..... 141
Lampiran 5	Tabulasi Data Variabel Kualitas ..... 143
	Produk
Lampiran 6	Tabulasi Data Variabel Pelayanan ..... 145
Lampiran 7	Tabulasi Data Variabel Harga ..... 147
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian ..... 148
Lampiran 9	Struktur Organisasi Perusahaan ..... 151

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dan wacana bisnis perusahaan untuk memenuhi tujuan perusahaan yaitu meningkatkan keuntungan dan pangsa pasar mereka. Perusahaan berusaha untuk memberikan pelanggan produk atau pun jasa yang dihasilkan memiliki kualitas tinggi sehingga perusahaan memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan. Dengan meningkatnya kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat, demikian dikemukakan oleh Tijptono & Diana (2003:102).

Konsep kepuasan pelanggan ini tidak terlepas dari kualitas produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja anggapan produk relatif terhadap ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas (Kotler & Armstrong; 2006:16). Selain kualitas produk dan pelayanan, faktor harga sebagai suatu nilai yang ditawarkan kepada pelanggan juga menjadi bagian penting penilaian pelanggan terhadap kepuasannya dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.

Kemampuan perusahaan untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan melebihi dari kepuasan yang dapat diberikan oleh pesaingnya juga merupakan salah satu kunci utama kesuksesan bersaing. Oleh karena itu, perusahaan harus

memiliki strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan mereka yang didahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan.

Dalam industri cat, kualitas, harga dan pelayanan merupakan faktor-faktor dalam memenuhi syarat kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena para pengguna cat telah menetapkan standar spesifikasi cat yang akan digunakan untuk memelihara aset mereka. Dengan memberikan kepuasan yang sesuai dengan ekspektasi atau harapan pelanggan akan meningkatkan loyalitas para pelanggan atau pengguna cat dan dapat meningkatkan keuntungan sesuai dengan harapan perusahaan dalam proses hubungan mereka dengan pelanggan.

Selain itu, sesuai dengan tujuan jangka panjang perusahaan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya, merebut pangsa pasar pada industri cat maka perusahaan terus berusaha untuk meningkatkan kualitas produknya serta hal-hal lain yang menyangkut kepuasan pelanggan. Hal ini juga dimaksudkan agar pelanggan dapat dengan mudah memilih produk yang menawarkan nilai tersendiri bagi mereka, sehingga perusahaan dapat memenangkan persaingan.

PT PPG Coatings Indonesia sebagai salah satu produsen yang bergerak dalam industri cat sangat mengerti akan hal ini. Dasar dari kepuasan pelanggan inilah yang diperlukan untuk meningkatkan perkembangan bisnis mereka. Perkembangan pangsa pasar merupakan hal yang sangat penting yang akan terus dikembangkan. Dibawah ini merupakan table pangsa pasar yang dimiliki dalam periode 2008-2010. (tabel I.1).

Tabel I.1.  
Pangsa Pasar PT PPG Coatings Indonesia

	Market Share 2008	Market Share 2009	Market Share 2010
PPG	32,500,000,000.00	41,500,000,000.00	40,710,593,049.00
IP	120,443,190,000.00	117,690,180,000.00	140,484,960,000.00
JOTUN	137,649,360,000.00	154,855,500,000.00	160,554,240,000.00
HEMPEL	45,883,120,000.00	43,359,540,000.00	33,448,800,000.00
AMERON	11,470,780,000.00	-	-
CARBOLINE	11,470,780,000.00	12,388,440,000.00	13,379,520,000.00
SIGMA UTAMA	34,412,340,000.00	30,971,100,000.00	33,448,800,000.00
OTHERS	183,532,480,000.00	218,657,240,000.00	246,949,086,951.00
<b>TOTAL</b>	<b>573,539,000,000.00</b>	<b>619,422,000,000.00</b>	<b>668,976,000,000.00</b>

Sumber: Data Internal PT PPG Coatings Indonesia (2011).

Industri cat merupakan salah satu industri tertua di dunia. Pada abad ke 19, industri cat makin pesat pertumbuhannya. Perkembangan industri cat maju pesat ketika industri cat menjadi bagian dari industri kimia yang menghasilkan cat siap pakai.

Cat sendiri merupakan produk yang digunakan untuk melindungi suatu objek atau material serta memberikan warna pada objek atau permukaan dengan melapisinya dengan lapisan berpigmen.

Cat dapat digunakan pada hampir semua jenis objek, antara lain untuk menghasilkan karya seni (oleh pelukis untuk membuat lukisan), salutan industri (industrial coating), bantuan pengemudi (marka jalan), atau pengawet (untuk mencegah korosi atau kerusakan oleh air). Sumber: ensiklopedia bebas, wikipedia.

Besarnya kebutuhan akan cat tersebut, merupakan peluang yang cukup besar sehingga memberikan prospek menggairahkan untuk industri yang terkait. Kebutuhan cat yang terus bertambah juga membutuhkan perkembangan teknologi

dalam proses produksinya. Teknologi serta inovasi dalam industri cat terus berubah mengikuti kebutuhan serta permintaan pasar yang terus berkembang. Beberapa produsen cat berlomba-lomba menawarkan teknologi terbaru dalam memenuhi pertumbuhan permintaan serta dalam tujuan tiap perusahaan atau produsen untuk meraih pangsa pasar yang lebih luas.

Teknologi yang ditawarkan saat ini adalah cat yang ramah lingkungan atau cat yang tidak beracun dengan harga yang ekonomis di pasaran. Hal ini akan memicu pertumbuhan serta dapat menimbulkan peningkatan permintaan akan produk cat tersebut. Bahkan kemungkinan trend di masa depan, cat tidak akan menggunakan *solvent* melainkan *waterbased*. *Solvent* merupakan cairan yang berfungsi untuk melarutkan komponen-komponen seperti pigment, resin atau additive yang akan menguap terbang ke lingkungan selama proses pengeringan aplikasi material. Sedangkan *waterbase* menggunakan air sebagai pelarut cat sebelum pengaplikasian pada material.

Produk cat di klasifikasikan ke dalam beberapa kategori antara lain cat kayu, cat tembok, cat metal, cat otomotif, cat lantai, cat kapal dan lain-lain. Masing-masing dari kategori jenis produk cat tersebut memiliki sub kategori tersendiri pula. Hal ini menimbulkan banyaknya persaingan yang ada dipasaran dan memungkinkan para pengguna cat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan, spesifikasi dan harapan mereka.

Sigmaprime sebagai salah satu lini produk yang diproduksi oleh PT PPG Coatings Indonesia, merupakan cat *multipurpose anticorrosive epoxy*, yaitu cat multifungsi anti karat yang memiliki keunggulan sebagai cat *primer* yang dapat di aplikasikan pada berbagai jenis material, contohnya besi, alumunium, *fiber, stainless steel*, kayu, *galvanized* dan *concrete*. Karakteristik inilah yang membuat

Sigmaprime memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk lain yang sejenis dan menjadi salah satu produk yang diminati oleh para pengguna atau pelanggan. Selain itu karakteristik Sigmaprime yang *surface tolerant* dapat di aplikasikan dengan persiapan permukaan yang tidak terlalu baik, karena memiliki kemampuan untuk membasahi permukaan dengan sempurna.

Kelebihan lain yang dimiliki oleh Sigmaprime saat pengecatan adalah tidak membutuhkan waktu yang cukup lama untuk pengecatan lapisan cat yang berikutnya. Pada suhu standar 30 derajat celsius, Sigmaprime hanya membutuhkan waktu sebanyak dua jam untuk pengecatan lapisan cat lanjutan. Dibandingkan produk lain yang sejenis membutuhkan waktu kurang lebih enam jam untuk pengecatan lapisan cat lanjutan.

Dengan beberapa keunggulan tersebut, harga yang ditawarkan juga dinilai oleh beberapa pelanggan sangat kompetitif dan jauh lebih ekonomis. Karena cat Sigmaprime dapat juga digabungkan dengan lapisan pengecatan yang berikutnya atau *intermediatecoat* sehingga pengguna atau pelanggan dapat menyesuaikan anggaran yang jauh lebih ekonomis untuk suatu proyek yang mereka kerjakan.

Mengacu kepada beberapa pemaparan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN CAT SIGMAPRIME DI PT PPG COATINGS INDONESIA”**.

Selain itu penulis juga ingin mengetahui sejauh mana keunggulan produk cat Sigmaprime di mata pelanggan. Apakah produk cat Sigmaprime dari segi kualitas, harga serta pelayanannya memberikan kepuasan serta memberikan nilai bagi para pelanggan dalam menggunakannya.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan sebelumnya pada latar belakang masalah, bahwa dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan maka penulis tertarik untuk merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia.
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga secara gabungan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia.
3. Bagaimana kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas dan pelayanan PT PPG Coatings.

## C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas, pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas, pelayanan dan harga secara gabungan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime di PT PPG Coatings Indonesia.
3. Untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas dan pelayanan PT PPG Coatings.

#### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini untuk penulis adalah sebagai berikut:

1. Penulis dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh kualitas, pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime.
2. Penulis dapat memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pengaruh kualitas, pelayanan dan harga secara gabungan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan cat SigmaPrime.
3. Dengan diketahuinya kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja kualitas dan pelayanan PT PPG Coatings Indonesia. Maka, penulis dapat memberikan informasi atau masukan kepada PT PPG Coatings Indonesia selaku objek penelitian untuk mengevaluasi hal-hal yang perlu ditingkatkan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

Selain itu, sebagai proses dalam pembelajaran penulis berharap penelitian ini dapat meningkatkan kemampuannya dalam meneliti. Selain itu dapat menambah ilmu mengenai pemasaran lebih mendalam dan dapat dipraktikkan dalam kehidupannya agar dapat menjadi pribadi yang bermanfaat dalam dunia bisnis.