

## Analisis kepuasan pelanggan pelumas Dubois dalam rangka meningkatkan pelayanan pelanggan : Studi kasus CV CMD

Randolph A. Tjahja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72732&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dengan diterbitkannya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2001 tentang penyediaan dan pelayanan pelumas dan dicabutnya Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 tahun 1998 tentang penyediaan dan pelayanan pelumas dan dihapuskannya monopoli Pertamina dalam pengadaan pelumas di dalam negeri membuat banyak pelumas impor yang beredar di Indonesia.

Salah satu cara untuk mempertahankan pangsa pasar yang sudah ada adalah dengan program kepuasan pelanggan. Masalah yang dihadapi CV CMD adalah tidak diketahuinya apa saja yang telah diberikan kepada pelanggan yang telah memenuhi harapan pelanggan, apakah pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CV CMD, dan faktor-faktor apa yang membuat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam tesis ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan, mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi kelemahan dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry tentang kualitas pelayanan dengan lima dimensi pengukuran yaitu dimensi berwujud (tangible), keandalan (reliability), koresponsifan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (empathy) yang kemudian penulis menyusun 21 set pertanyaan yang ditanyakan kepada para pelanggan.

Dari hasil penelitian dengan diagram kartesius disarankan kepada CV CMD untuk melakukan perbaikan pada penggunaan alat uji dan alat demo yang lebih modern, mencetak brosur dan katalog produk dengan material yang berwarna sehingga menarik secara visual, dan berusaha untuk selalu menjaga pengadaan produk yang dibutuhkan oleh pelanggan agar tidak terjadi kekosongan ataupun kehabisan stok.