

ABSTRAKSI

ABSTRAK

Perkembangan bisnis yang cepat dan dinamis sekarang ini menuntut perusahaan untuk mampu bersaing dalam ketatnya persaingan usaha. Dalam hal ini, kinerja perusahaan yang baik merupakan elemen penting untuk memiliki keunggulan daya saing. Dikarenakan pelayanan yang diberikan merupakan cerminan akan kinerja perusahaan maka kepuasan layanan menjadi faktor krusial dalam kegiatan penyajian layanan. Nilai kepuasan tersebut dapat menentukan loyalitas dan profitabilitas perusahaan. Penelitian ini akan lebih jauh membahas mengenai analisis kinerja perusahaan dilihat dari kepuasan pelanggan pada industri *plant and factories maintenance service*, dengan studi kasus pada bidang usaha mechanical project di perusahaan PT Mesitechmitra Purnabangun (PT MmP) dengan menggunakan metode B2B SERVQUAL dan INDSERV.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan uji statistik T-test dan dijabarkan dalam perbandingan secara deskriptif. Pengujian tersebut dilakukan untuk membandingkan nilai mean dari kedua metode.

Hasil dari penelitian ini adalah didapatkannya data tingkat kepuasan pelanggan dari pelayanan yang diberikan PT MmP. Didapatkan hasil bahwa penggunaan dua metode yang berbeda mampu menghasilkan *mean* dan *deviasi* yang berbeda. Ditemukan pula temuan bahwa kedua metode membutuhkan kondisi penggunaan yang berbeda. Nilai tersebut dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan penyajian layanan serta dapat menjadi acuan dalam mengambil tindakan perbaikan.

Kata kunci: Kualitas layanan B2B, B2BSERVQUAL, INDSERV, Kepuasan Pelanggan B2B

ABSTRACT

Name : Hanendro Sajati Hastungkoro
Major : Business Management
Title : **Analysis of Corporate Performance Based on Customer Satisfaction in Plant and Factories Maintenance Service Contractor using B2B SERVQUAL dan INDSERV Method (Study Case on Mechanical Project Division of PT Mesitechmitra Purnabangun)**

ABSTRACT

The rapid and dynamic growth of the current business development requires companies to be able to compete in the competition. In this case, a good performance is an important element in acquiring a competitive advantage. Because service delivered reflected the company performance, therefore, customer satisfaction became a crucial factor in service delivery activities. Customer satisfactory determine the loyalty of customer and company profitability. This research will analyze the company performance based on customer satisfaction in plant and factories maintenance service industry, with the mechanical division of PT Mesitechmitra Purnabangun as the study subjek using B2B SERVQUAL and INDSERV method. The output of this research is customer satisfactory data which could be used as company's benchmark of success in delivering services. Also to be used as an improvement standards. Further, a deeper study will be held to analyze the difference between the use of those two methods, therefore giving contribution for any further researcher as a research reference.

This research is using T-test statistics and described in descriptive comparison. The purpose of the test is to compare the means from two methods.

Consumer satisfactory level from PT MmP's service delivery are gathered as the result. Evidence are found that suggest that using two different methods may create different outcome of means and deviation. Also, there are evidence found that suggest that these methods should be used in different condition. Result scores could be used as an evaluation of service delivery, and could be useful in planning and executing improvement activities.

Keywords: B2B Service Quality, B2BSERVQUAL, INDSERV, B2B customer satisfaction