

ABSTRAKSI

PT. Tunggal Sila farma sebagai salah satu perusahaan farmasi yang dikenal di Semarang harus berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik bagi pelanggannya dengan cara meningkatkan kualitasnya. Untuk itu harus diketahui variabel-variabel yang penting dalam peningkatan kualitas layanan suatu perusahaan terutama yang pada bidang industri farmasi dan mengetahui aspek-aspek penting apa saja yang harus diperhatikan.

Dengan melakukan observasi awal, dapat diketahui ada keluhan-keluhan dari pelanggan tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. Tunggal Sila Farma selama ini. Kemudian keluhan-keluhan tersebut digunakan untuk mengetahui variabel-variabel yang penting bagi pelanggan dalam menilai PT. Tunggal Sila Farma.

Untuk dapat mengetahui posisi PT. Tunggal Sila Farma di mata pelanggannya saat ini maka dilakukan perbandingan tingkat kepuasan dan kepentingan, sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangannya.

Sifat penelitian ini berhubungan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka metode pengumpulan data yang dipilih adalah menggunakan kuesioner. Sampel yang diambil adalah pelanggan PT. Tunggal Sila Farma yang dibedakan menjadi 3 cluster (cluster 1 pelanggan omset rendah, cluster 2 pelanggan omset sedang, cluster 3 pelanggan omset tinggi). Kuesioner dibagikan kepada responden hingga mencapai 200.

Pada penelitian ini dilakukan beberapa analisis yaitu analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui profil pelanggan PT. Tunggal Sila Farma; analisis *cross tabs* yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan latar belakang antara pelanggan cluster 1, cluster 2; dan cluster 3; analisis MANOVA yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara pelanggan cluster 1, pelanggan cluster 2, pelanggan cluster 3; berdasarkan variabel-variabel tingkat kepentingannya dan kepuasan yang dibagi menjadi 5 dimensi *servqual*. Selanjutnya adalah analisis kuadran, pada analisis ini dapat diketahui apa yang menjadi keunggulan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) PT. Tunggal Sila Farma.

Dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar kelemahan PT. Tunggal Sila Farma terletak pada keluhan-keluhan dari pelanggannya dan kurangnya jumlah sales yang perlu ditambah dan perubahan sistem yang telah ada selama ini untuk memenuhi permintaan pelanggannya. Pada variabel frekuensi kedatangan sales (wiraniaga) untuk cluster 1 diperoleh nilai *mean* sebesar (4.49, 3.45), cluster 2 (4.21, 3.14), cluster 3 (4.67, 3.51) jadi nilainya berada di kuadran empat, variabel kecepatan sales (wiraniaga) menanggapi pelanggan yang "komplian" untuk cluster 1 diperoleh nilai *mean* sebesar (4.4, 3.45), cluster 2 (4.24, 3.33), cluster 3 (4.57, 3.49) jadi nilainya berada di kuadran empat, variabel kecepatan penggantian barang kadaluarsa untuk cluster 1 diperoleh nilai *mean* sebesar (4.38,3.38) cluster 2 (4.14,3.31), cluster 3 (4.57,3.48) jadi nilainya berada di kuadran empat.