

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN dan AGEN PT NGK BUSI  
INDONESIA**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION and AGENT PT.  
NGK BUSI INDONESIA***

**RIZKY HANANTYO  
8223097585**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

## ABSTRAK

**RIZKY HANANTYO. 2009. 8223097585. “Analisis Kepuasan Konsumen dan Agen PT NGK Busi Indonesia.”** Program Studi DIII Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa kepuasan konsumen dan agen PT NGK Busi Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, metode dokumentasi, dan penyebaran kuesioner.

PT NGK Busi Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang busi. Perusahaan ini berusaha memberikan yang terbaik untuk memberikan pelayanan dan penyajian busi berkualitas kepada para konsumen dan agennya. Masalah yang dihadapi PT NGK Busi Indonesia adalah seringnya terjadi penurunan kualitas busi pada saat busi sampai pada konsumen dan agen NGK. Hal ini berakibat pada meningkatnya keluhan yang dilontarkan para konsumen sehingga dikhawatirkan tingkat kepuasan dari para konsumen menurun dan PT NGK Busi Indonesia tidak dapat mempertahankan *marketshare*nya.

Dengan melakukan perbaikan kualitas dan meningkatkan pelayanan terhadap keluhan yang datang. Sehingga nantinya kepuasan konsumen akan meningkat seiring perubahan yang terjadi dan *marketshare* dari perusahaan dapat dipertahankan

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, *Marketshare*

## **ABSTRACT**

**RIZKY HANANTYO. 2009. 8223097585. "ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND AGENT PT NGK BUSI INDONESIA." DIII Marketing Program. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

*Scientific work aims to determine how the analysis of customer satisfaction and agent PT NGK Busi Indonesia. The method used in this research is descriptive analysis by using data gathered through library research, methods of documentation, and deployment questionnaires.*

*PT NGK Busi Indonesia is a company engaged in the spark plug. The company is trying to give our best to provide quality service and presentation of the spark plug to the consumers and agents. Problems faced by Indonesia PT NGK Spark part is often a decline in the quality of the spark plug NGK busi consumers and agents. This resulted in increased complaints expressed by the consumer so that the feared level of satisfaction of consumers declined and PT NGK Indonesia is not able to maintain them marketshare.*

*By improving the quality and improve service to the complaints that come up. So will customer satisfaction will increase with the changes and marketshare of companies can be maintained*

*Key words: Consumer Satisfaction, marketshare*

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN**

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si  
NIP. 19720617 199903 1 001



05 Juli 2012

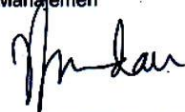
Jakarta, 09 Juli 2012

Ketua Jurusan  
Manajemen

Ketua Program Studi

DIII Manajemen Pemasaran

Agung Wahyu Handaru, ST.,MM  
NIP. 19781127 200604 1 001



Agung Kresnamurti, R.P., ST., MM  
NIP. 19740416 200604 1 001



**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta

Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP.19531002 198503 2 001

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti, R.P., ST., MM  
NIP. 19740416 200604 1 001

27 Juli 2012

Penguji Ahli

Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 19620623 199903 2 001

27 Juli 2012

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si  
NIP. 19720617 199903 1 001

25 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah yang berjudul : Analisis Kepuasan Konsumen dan Agen PT NGK Busi Indonesia, sebagai syarat kelulusan Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.

Terselesainya pembuatan Karya Ilmiah ini tidak lepas berkat bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku dosen pembimbing penulis selama menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Dra. Hj. Nurahma Hajat., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti Rivai P, ST, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Adrian Abdul Muis dan seluruh staf PT NGK Busi Indonesia yang telah membantu penulis dalam melakukan observasi.
6. Orang tua penulis yaitu Handoko dan Tantin Hendratidjah yang telah memberikan bantuan doa, materi, maupun perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

7. Adik penulis, Rezka Baby Hanandya yang turut serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
8. Teman – teman mahasiswa program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta yang selalu memberi semangat, saran dan kritik.
9. Serta semua pihak yang telah membantu penulisan Karya Ilmiah ini sampai selesai yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas berbagai kekurangan dalam karya ilmiah ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2012

Penulis