

**PENGARUH SERVIS KEPADA PELANGGAN DALAM
MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN KOMPUTER
PADA DISTRIBUTOR PT X DI BANDUNG**



Oleh :

ANDY HENDROYANTO

NRP : 11190006

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1998**

ABSTRAK

Pada era persaingan yang sangat ketat dewasa ini, perusahaan senantiasa dituntut memberikan servis yang memuaskan bagi para pelanggannya. Tiap-tiap perusahaan mempunyai strategi bersaing yang berbeda dalam memberikan servis kepada pelanggan. Semakin besar peranan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, semakin besar pula peluang pasar akan direbut.

Hal ini jelas sekali bila seorang pelanggan merasa puas, maka ia akan menjadi pelanggan yang setia. Akibatnya mendapatkan keuntungan untuk jangka panjang. Sebaliknya bila seorang pelanggan tidak mendapatkan kepuasan maka ia akan beralih pada perusahaan lain yang dapat memenuhi kebutuhannya dan dapat memberikan kepuasan.

Dalam hal ini penulis ingin mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap volume penjualan komputer pada PT X. Untuk penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan distributor PT X. Analisis yang dilakukan menggunakan skala likert dan regresi linier berganda.

Dari hasil analisis terbukti bahwa faktor kualitas layanan mempengaruhi volume penjualan komputer pada distributor PT. X.