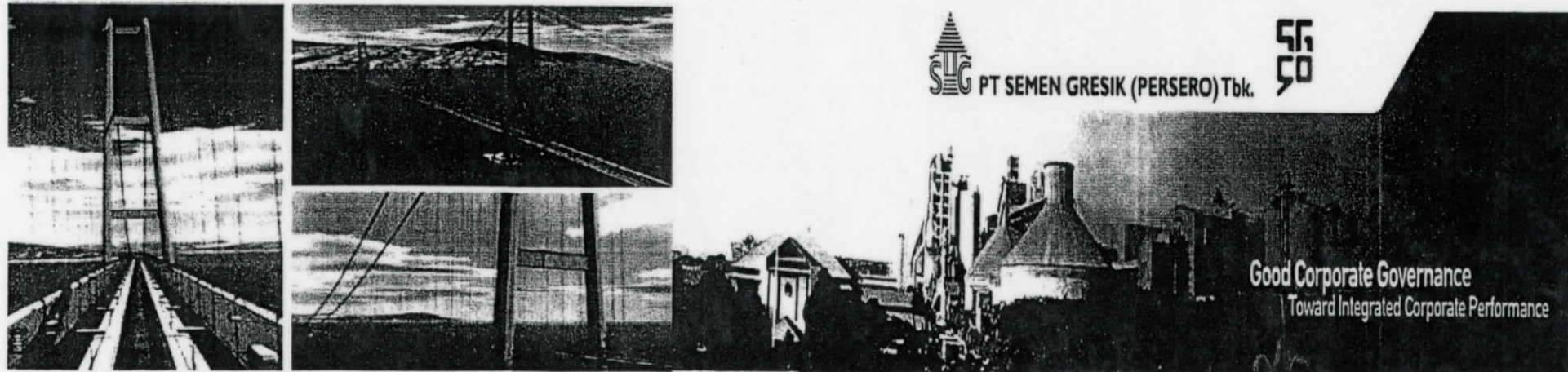


FINAL REPORT

Survey Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan **Studi pada Pelanggan Semen Gresik di Pulau Jawa** **Periode Survey Mei - Juni 2009**



P3B – UNPAD

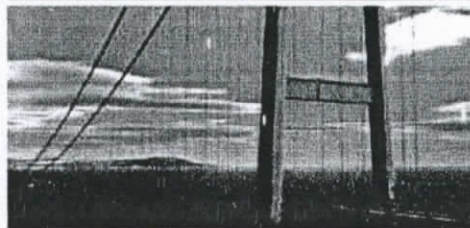


FINAL REPORT

Survey Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan **Studi pada Pelanggan Semen Gresik di Pulau Jawa** **Periode Survey Mei - Juni 2009**



P3B – UNPAD



PT SEMEN GRESIK (PERSERO) Tbk.



Good Corporate Governance
Toward Integrated Corporate Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke-Khadirat Illahi Rabbi yang telah memberikan Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga Kami telah dapat menyelesaikan Penelitian sekaligus penyusunan Final Report Survey Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan “ Studi pada Pelanggan Semen Gresik di Pulau Jawa” Periode Survey Mei – Juni 2009 dengan lancar sesuai rencana.

Kinerja pemasaran Semen Gresik tahun 2008 termasuk dalam kategori baik, dibandingkan dengan pesaing, Semen Gresik unggul dibidang jaringan distribusi.

Pada kesempatan yang baik ini penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Direktur PT Semen Gresik (Persero) Tbk
2. Kepala Divis Pengadaan dan Pengelolaan Persediaan PT Semen Gresik (Persero) Tbk yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada kami untuk melaksanakan penelitian ini.
3. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung lancarnya penelitian ini.

Semoga Allah SWT. Sealalu melindungi dan meridhoi segala usaha dan rencana yang akan kita lakukan **Amin.**

Bandung, Desember 2009



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS PADJADJARAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Kantor Bidang Penelitian : Jl. Cisangkuy No. 62 Bandung 40115, Telp. (022) 7279435, 7208013 & Fax. (022) 7279435, e-mail : lemlit@unpad.ac.id
Kantor Bidang Pengabdian Kepada Masyarakat : Jl. Banda No. 40 Bandung 40115 Telp/Fax. (022) 4203901, e-mail : lpmunpad@unpad.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 382a/H6.26/LPPM/KP/2009

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Padjadjaran dengan ini menugaskan Kepala Pusat Penelitian Pengembangan Bisnis Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unpad : Untuk melaksanakan tugas Pekerjaan “ **Survey Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Semen di Pulau Jawa Tahun 2008**” membuat laporan Pekerjaan dan Keuangan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dengan personalia sebagai berikut :

No.	N A M A	JABATAN
1.	Prof. Dr. H. Yuyus Suryana, SE., MS	Kapuslit Pengembangan Bisnis LPPM Unpad
2.	Yhani Mardani, SE., MM	Koordinator Proyek
3.	Dr. Vanessa Gaffar, MBA	Ahli CRM
4.	Dr. Hj. Yevis Marty Oesman	Ahli Marketing
5.	Ir. Yan Setiawan, ST Arch.	Ahli Teknik Konstruksi
6.	Teguh Arif Rusman	Sekretariat
7.	Ayuyanti, ST	Pengolah Data
8.	Sisca, SE	Pengolah Data

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab.



Bandung, 25 Mei 2009

Ketua,

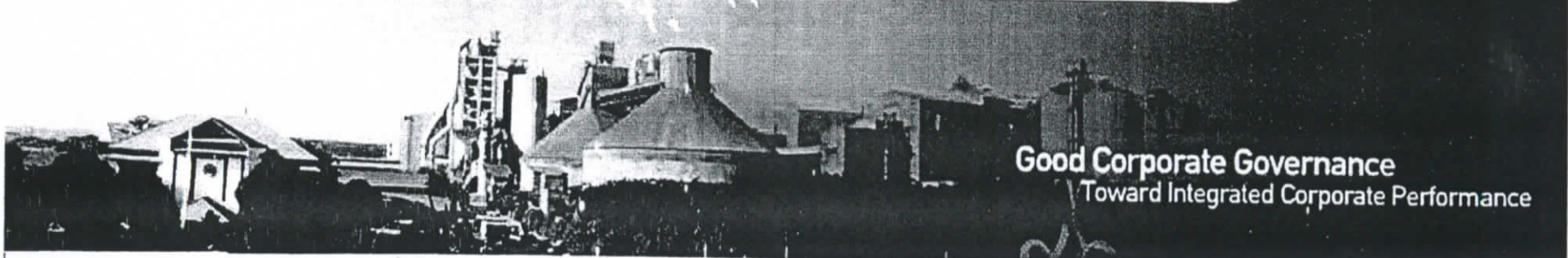
Prof. Oekan S. Abdoellah, MA., Ph.D
NIP. 130 937 900

Daftar Isi

1. Pendahuluan
2. Profil Responden
3. Indeks Kepuasan per Segmen
4. Indeks Kepuasan Toko
5. Kinerja dan Kepuasan
6. Ukuran Lain
7. FGD
8. Harga Semen
9. Model Penelitian
10. Rekapitulasi Indeks Kepuasan
11. Perhatian Perbaikan
12. Rekomendasi



PT SEMEN GRESIK (PERSERO) Tbk.



Good Corporate Governance
Toward Integrated Corporate Performance

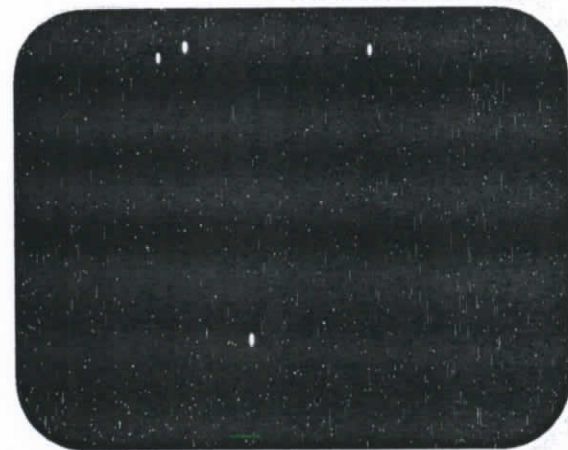
Pendahuluan



P3B – UNPAD



Latar Belakang Penelitian



Daya Beli
Masyarakat Turun

Churn Konsumen

Bagaimana
mempertahankan
loyalitas
pelanggan