

ABSTRAK

PT. Nufarindo merupakan perusahaan yang bergerak di bidang farmasi di Semarang yang berdiri sejak tahun 30 April 1974. PT. Nufarindo merupakan perusahaan keluarga yang dikelola secara profesional dan senantiasa mengikuti perkembangan jaman dengan menerapkan sistem manajemen terbaru seperti *The Toyota way* dll. PT Nufarindo senantiasa berfokus kepada pelanggan, terbukti dengan diraihnya sertifikat ISO 9001:2000 (saat ini 2008) pada tahun 202. Dalam upayanya meningkatkan kompetensi di bisnis farmasi, PT Nufarindo berusaha untuk memastikan pelanggannya dengan melakukan, salah satunya, pengukutan *customer satisfaction index*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat harapan dan kinerja kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor apa yang perlu diperhatikan dalam kualitas produk dan kualitas layanan PT. Nufarindo terhadap kepuasan pelanggannya.

Penelitian ini bercorak lapangan murni (*field research*) dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Sumber data utama dalam penelitian ini adalah pelanggan kunci yaitu seluruh distributor PT Nufarindo yang berjumlah 27 distributor yang tersebar di Pulau Sumatera, Jawa, Kalimantan, Bali dan Sulawesi. Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan dan studi lapangan. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah IPA (*Importance Performance Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan dua simpulan. *Pertama*, pada kualitas produk (*quality of product*) PT Nufarindo, para pelanggan menganggap penting pada kinerja harga produk, desain kemasan produk, bentuk fisik produk, kualitas/khasiat produk. *Kedua*, pada kualitas layanan (*quality of delivery*) pelanggan PT Nufarindo menganggap penting pada kinerja ketepatan waktu pengiriman, kemampuan dalam menangani keluhan, ketepatan jenis dan jumlah barang, kondisi barang yang diterima, dan kejelasan informasi mengenai produk baru.

(*Kata Kunci*: kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan *Importance Performance Analysis*)