

ABSTRACT

The objective of the research was to observe the factor and the impact of service quality level and corporate image towards consumer satisfaction of the Integrated Trade Service Unit (UPTP), Ministry of Trade of The Republic of Indonesia. A descriptive approach was implemented to measure the level of Consumer Satisfaction Index (IKM) meanwhile a quantitative method was implemented to determine its impact i.e. a multiple linear regression approach on 150 samples of population of service user in the UPTP, Ministry of Trade of The Republic of Indonesia. Although the result of the IKM was generally good, however in comparison to 2015, an increase in the service quality level had been identified. The significant impact of service level quality towards the consumer satisfaction on the UPTP, Ministry of Trade of The Republic of Indonesia was evident by a proportion of 60.5% where staff willingness to assist consumer and prompt service delivery were key factors and major contributors.

Keywords: consumer satisfaction index, service quality, consumer satisfaction, multiple regression.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk melihat apakah dan seberapa besar kualitas pelayanan yang dirasakan dan citra korporat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kepada pengguna UPTP Kementerian Perdagangan RI. Metode penelitian yang digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah dengan pendekatan deskriptif dan untuk melihat pengaruhnya digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda menggunakan 150 orang sampel dari populasi para pengguna jasa pelayanan UPTP di Kementerian Perdagangan RI. Walaupun nilai IKM yang dihasilkan tetap baik, namun nampak ada peningkatan jika dibandingkan dengan pengukuran pada tahun 2015. Terlihat ada pengaruh yang nyata dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan para pengguna UPTP Kementerian Perdagangan, dengan proporsi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 60,5%, dimana faktor kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, memberikan pengaruh paling besar.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, regresi linier berganda