

RINGKASAN EKSEKUTIF

Peranan lampu sangat penting, di era globalisasi ini banyak perusahaan besar memasuki bisnis di dalam industri lampu. Adanya 300 perusahaan lampu di Indonesia yang bersaing, maka banyak industri menciptakan berbagai macam produk dan merek lampu dari yang murah sampai yang mahal. Perusahaan GE lighting adalah salah satu perusahaan yang memproduksi lampu yang sudah lama berdiri 1879 yang pendirinya yaitu Thomas Alva Edison.

GE mengalami hambatan dalam memperkenalkan produk lampu hemat energi (LHE) kepada konsumen karena konsumen tidak banyak yang mengenal dan banyak pesaing dalam industri lampu. Sehingga GE perlu mengetahui dimana konsumen membeli LHE pada umumnya lalu mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam membeli LHE serta mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan atas produk GE Lighting saat ini.

Metode penelitian yang dilakukan berupa wawancara awal kepada 50 orang untuk memperoleh atribut-atribut awal sebagai penelitian pendahuluan. Setelah dilakukannya tahap awal maka penelitian dilakukan tahap kedua yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden untuk menghasilkan data. Periode penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, mulai dari bulan September 2008-November 2008. Responden adalah pengguna lampu hemat energi yang telah menggunakan lampu hemat energi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam membeli lampu hemat energi adalah Terang, Tahan Lama dan Hemat Listrik. Atribut tingkat kepuasan yang tertinggi pada LHE

produk GE adalah Terang, Tahan Lama dan Hemat Listrik sedangkan pada atribut Diskon/Hadiah dan Frekuensi Iklan memiliki tingkat kepuasan yang terendah sehingga diasumsikan kurang puas.

Lalu nilai kesenjangan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan dari 10 atribut yang ada, semua memiliki selisih yang bernilai negatif sehingga dapat dikatakan perusahaan belum berhasil memuaskan harapan pelanggan. Berdasarkan indeks kepuasan konsumen, tingkat kinerja yang diberikan oleh GE lighting untuk pelaksanaan atribut-atribut yang ada termasuk dalam kategori perlu perhatian. Sehingga pihak GE Lighting harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kinerja mereka terhadap pelaksanaan dari tiap-tiap atribut ini.