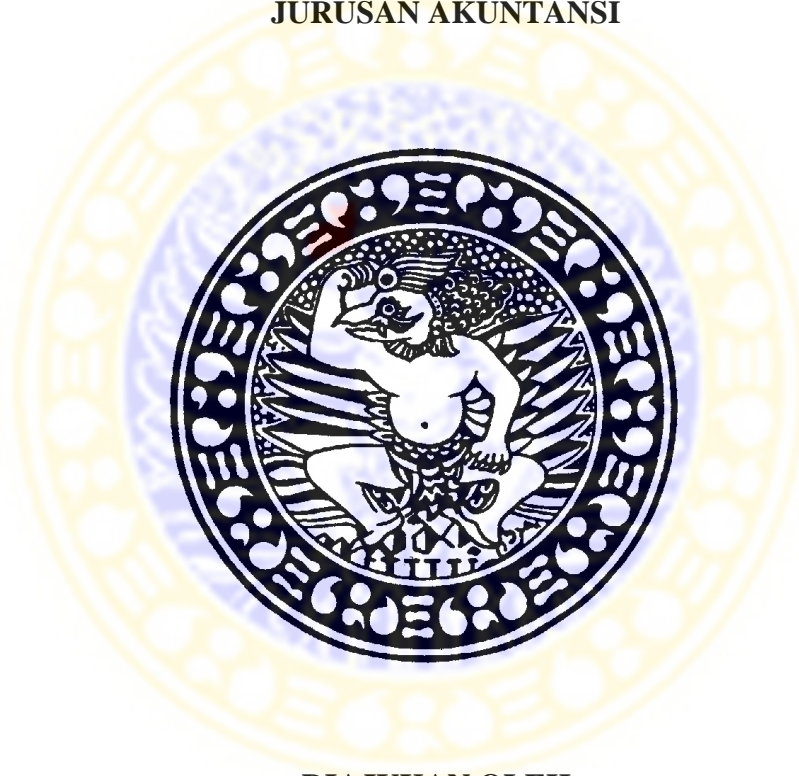


***KEY SUCCESS FACTORS* DALAM PENGENDALIAN  
OPERASIONAL GUNA MENCIPTAKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. "X"**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH :  
ARIEF FIRMANSYAH  
NIM: 040731027**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2010**

## ABSTRAK

Untuk dapat memberikan sesuatu yang terbaik bagi pelanggan, perusahaan harus terlebih dulu memperhatikan kondisi internal dan eksternal dari perusahaan itu sendiri, salah satunya yang cukup penting adalah proses pelaksanaan operasional perusahaan termasuk kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya berkembang dari nilai yang mampu diciptakan oleh perusahaan untuk pelanggannya yang melebihi biaya perusahaan dalam menciptakannya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis *key success factors* dalam pengendalian operasional untuk mencapai kepuasan pelanggan PT. “X” adalah perusahaan pelayaran nasional yang berorientasi pada penjualan BBM / *bunker service*. Didalam menciptakan kepuasan pelanggan PT. “X” mempunyai beberapa faktor kunci yang mampu memberikan keunggulan bersaing dibanding dengan perusahaan *bunker service* sejenis. Harga, sistem pembayaran dan konsep PASTI PAS merupakan *key success factor* PT. “X” dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Key Success Factors, Harga, Sistem Pembayaran dan Konsep Pasti Pas

## **ABSTRACT**

In order to give the best for the customer, company must observe their internal and external condition of that company, one of it that important is company operational implementation process including the company performance. The customer satisfaction basically develop from the value that is created by company for their customer that exceed the company cost in creating it.

The approach that used in this research was qualitative approach. This research used qualitative approach with analyze key success factor in controlling the operational that oriented on BBM/Bunker service sales. In creating customer satisfaction PT “X” has some key factors that can give competitive advantage compared with related bunker service companies. Price, payment system and concept of PASTI PAS is key success factor of PT. “X” in creating customer satisfaction.

**Keywords:** Key Success Factor, Price, Payment System and Pasti Pas Concept