

ABSTRACT

Pertamina as a state company is a largest automotive oli producer in Indonesia. Pertamina nowadays face hard competition especially in the field of automotive oli. The competitors' products primary come from import products which have enter all over Indonesia area. The hard competition happens because of the globalization and the free trade. AFTA which started in 2003 made the competition in this field harder both in the quality and quantity.

In order to face the competition, Pertamina as one of oli producer which one of its prime product is Prima XP has to satisfy its consumer/customer with satisfied product.. Every consumer always try to look for products that can fulfill his needs or desire. Therefore a product must have specialty that can be exposed uniqely, so that consumers will always and easy to remember it. This specialty is called determinant attribut. The determinant attribut not only will differentiate a product or brand to other products but also give added value to producer and especially to the consumers of the product.

The goal of this research is to find out how the appreciation of consumers to Prima XP and other automotive oli. Another goal is to find out the importance level of each brand. The research showed that Prima XP has specialities at the attributes of very cheap price, high viscosity, famous brand image, trusted producer credibility, good package, high resistance, easy to obtain, and the settlement with over than five years old machines is high. The important attributes are high resistance, easiness to obtain, viscosity and price.

Keywords: customerevaluation, attributes, importance



INTISARI

Pertamina sebagai BUMN merupakan produsen pelumas otomotif terbesar di Indonesia, semakin hari menghadapi persaingan yang semakin ketat khususnya persaingan di bidang pelumas otomotif. Produk pesaing tersebut terutama dari produk import yang sudah merambah ke pasar di seluruh Indonesia. Juga karena era globalisasi dan perdagangan besar yang diberlakukannya liberalisasi ekonomi dan perdagangan dunia atas produk/barang termasuk pelumas otomotif, dimana adanya perdagangan bebas untuk negara-negara ASEAN, AFTA pada tahun 2003 ini, yang menyebabkan persaingan industri pelumas otomotif akan semakin meningkat baik secara kualitas maupun dari segi kuantitas.

Untuk menghadapi persaingan tersebut, Pertamina sebagai produsen pelumas, dimana salah satu produk unggulannya adalah Prima XP, harus mampu menyajikan produk yang selalu dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Setiap konsumen akan selalu berusaha untuk mencari produk yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Untuk itu suatu produk harus memiliki kekhasan yang dapat ditonjolkan secara unik, sehingga para konsumen akan selalu mengingatnya. Ciri khas tersebut disebut atribut determinan. Atribut determinan ini tidak hanya akan membuat suatu produk atau merek berbeda dari produk atau merek lainnya, tetapi juga dapat memberikan nilai lebih kepada produsen dan terutama kepada para konsumen produk tersebut.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap pelumas otomotif Pertamina yaitu Prima XP dan untuk merek pelumas otomotif yang lain, disamping itu juga untuk mengetahui tingkat kepentingan (importance) untuk setiap pelumas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Prima XP mempunyai keunggulan yaitu pada atribut harga yang sangat murah, viskositas/kekentalan yang tinggi, citra nama/merek terkenal, kredibilitas produsen yang terpercaya, kemampuan/fungsi kemasan yang dapat menjamin kualitas, daya tahan yang tinggi, kemudahan untuk memperoleh pelumas sangat mudah dan kesesuaian dengan usia mesin diatas 5 tahun adalah tinggi. Sedangkan untuk atribut yang mempunyai tingkat kepentingan (importance) yang paling tinggi adalah atribut daya tahan, kemudahan memperoleh, viskositas/kekentalan dan harga.

Kata Kunci : penilaian konsumen, atribut, tingkat kepentingan

