

ABSTRAK

Fenomena yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah PT. Uniplastindo Interbuana sebagai pionir dalam industri kemasan minuman saat ini mengalami penurunan dari sisi penjualan produknya. Hal ini diduga dari turunnya *competitive advantage* yang dimiliki oleh Uniplast sehingga kalah bersaing dengan perusahaan lain yang memiliki teknologi lebih modern dan juga dari produk impor. Faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja PT. Uniplastindo Interbuana adalah produk yang berkualitas dan inovatif, adanya *service delivery* yang prima dan kompetensi dari Uniplast sebagai produsen kemasan minuman yang handal. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh produk, *service delivery* dan kompetensi terhadap kinerja PT. Uniplastindo Interbuana.

Populasi yang dipilih pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Uniplastindo Interbuana. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 128 perusahaan pelanggan yang telah melakukan kerjasama dengan PT. Uniplastindo Interbuana. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan penelitian, produk, *service delivery*, dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja PT. Uniplastindo Interbuana. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa untuk meningkatkan kinerja dapat dilakukan dengan peningkatan produk, *service delivery* dan kompetensi perusahaan.

Kata Kunci : produk, *service delivery*, kompetensi, kinerja.

