

ABSTRAK

“PENGARUH DISTRIBUSI FISIK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MITRA PT SINAR NIAGA SEJAHTERA DEPO MENGGER KECAMATAN UJUNG BERUNG”

Kompetisi dalam dunia bisnis saat ini semakin ketat khususnya lini bisnis FMCG, hal ini membuat para pengusaha memutar kepala untuk menemukan strategi yang tepat dalam menjalankan bisnisnya. Tentu saja dengan persaingan yang semakin ketat menuntut para pengusaha untuk memikirkan strategi yang kreatif dan inovatif agar dapat bertahan di era yang sangat kompetitif ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah, bagaimana dan seberapa besar pengaruh distribusi fisik dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah semua toko yang bermitra dengan PT Sinar Niaga Sejahtera Depo Mengger yang berada di Kecamatan Ujung Berung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* sebanyak 51 responden. Teknik pengolahan data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,813 > 1,677$). Jika dilihat dari nilai signifikansi distribusi fisik yang menunjukkan nilai $0,076 > 0,05$, artinya pengaruh distribusi fisik tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan jika dilihat juga dari hasil analisis regresi linear maka distribusi fisik memiliki nilai β_1 sebesar $0,324$ yang bernilai positif. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,002 > 1,677$). Jika dilihat dari nilai signifikansi kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai $0,001 < 0,05$, artinya pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan jika dilihat juga dari hasil analisis regresi linear maka kualitas pelayanan memiliki nilai β_2 sebesar $0,773$ yang bernilai positif. Distribusi fisik dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan ditunjukkan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($23,931 > 3,191$). Dilihat dari nilai signifikansi distribusi fisik dan kualitas pelayanan adalah $0,01 < 0,05$, artinya distribusi fisik dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu secara simultan distribusi fisik dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai dari R Square sebesar $0,499$. Hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar $49,9\%$ sisanya $50,1\%$ dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Kata kunci: Distribusi Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan