

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	11
1. Identifikasi Masalah .....	11
2. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis .....	13
2. Manfaat Praktis .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	14
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
B. Konsep dan Teori .....	20
1. Manajemen.....	21
2. Manajemen Pemasaran.....	25
3. Distribusi Fisik .....	29
4. Kualitas Pelayanan .....	35
5. Kepuasan Pelanggan .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	44
D. Hipotesis .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	48
A. Metode dan Pendekatan Penelitian .....	48
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	48
1. Jenis Data .....	49

2. Sumber Data.....	49
C. Populasi dan Sampel .....	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel .....	50
D. Operasionalisasi Variabel.....	52
1. Variabel Penelitian .....	52
2. Operasional Variabel.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data .....	57
1. Studi Kepustakaan.....	57
2. Observasi.....	57
3. Wawancara.....	58
4. Kuesioner .....	58
F. Teknik Analisis Data .....	59
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
2. Uji Validitas .....	60
3. Uji Realibilitas .....	61
4. Uji Asumsi Klasik.....	61
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
6. Uji Hipotesis .....	64
7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum PT Sinar Niaga Sejahtera .....	67
1. Sejarah Singkat .....	67
2. Visi dan Misi.....	69
3. Struktur Organisasi.....	70
B. Deskripsi Data .....	73
1. Analisis Deskriptif .....	74
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	76
C. Analisis Data .....	85
1. Uji Validitas .....	85
2. Uji Reliabilitas .....	88
3. Uji Asumsi Klasik .....	92
4. Analisis Regresi Linear berganda.....	95
5. Uji Hipotesis .....	98

6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	105
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
1. Pengaruh Distribusi Fisik (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mitra PT SNS Depo Mengger Kecamatan Ujung Berung. ....	107
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mitra PT SNS Depo Mengger Kecamatan Ujung Berung. ....	109
3. Pengaruh Distribusi Fisik (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Mitra PT SNS Depo Mengger Kecamatan Ujung Berung.....	111
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	113
A. Kesimpulan .....	113
B. Saran .....	114
1. Bagi Perusahaan .....	114
2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	118
<b>LAMPIRAN</b> .....	122

