

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. AWET SARANA SUKSES**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo*

Oleh

**RAHMAWATI TAIB
NIM : 931412200**



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2016**

PENGESAHAN

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. AWET SARANA SUKSES**

Oleh

**RAHMAWATI TAIB
NIM. 931412200**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : 22, Juni 2016

Waktu : 12.00 WITA

Penguji:

1. Dr. Zainal Abidin Umar, M.Si

1.

2. Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si

2.

3. Ramlan Amir Isa, SE., MM

3.

4. Andi Juanna, S.Pd., M.Sc

4.



**Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP. 19600223 198603 1 004**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. AWET SARANA SUKSES**

SKRIPSI

Oleh


**RAHMAWATI TAIB
NIM. 931412200**

Teah diperiksa dan disetujui untuk diuji


Pembimbing I


**Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 19750820200604 1 018**

Pembimbing II


**Andi Juanna, S.pd., M.Sc
NIP. 19841126201012 1 004**

**Mengetahui
Ketua Jurusan**


**Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305200212 1 003**

ABSTRAK

Rahmawati Taib.2016. “Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Awet sarana sukses”. Skripsi. Program Studi Strata 1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Ramlan Amir Isa SE, MM dan Pembimbing II Andi Juanna, S.Pd., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh saluran distribusi terhadap kepuasan pelanggan, Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif kuantitatif, yang populasinya adalah 120 toko dengan menggunakan teknik pengambilan sample yaitu simple random sampling sehingga di ambil sampel 30 toko dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu angket atau kuesioner serta dokumentasi sebagai pendukung data hasil penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Saluran Distribusi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Langkah awal yang dilakukan pada pengujian hipotesis penelitian adalah melakukan pengujian normalitas terhadap data yang terkumpul untuk memastikan bahwa data tersebut berdistribusi normal sehingga pengujian hipotesisnya dapat menggunakan statistic parametric. Pengujian normalitas data menggunakan tingkat kepercayaan 95% uji Liliefors dengan taraf signifikan 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa $t_{hitung} 2,44 > t_{tabel} 1,697$ yang berarti bahwa hipotesis yang diajukan di terima dengan hasil diperoleh saluran distribusi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai capaian 17,5% sedangkan sisanya sebesar 82,5%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Saluran Distribusi memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Saluran Distribusi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Rahmawati Taib. 2016. "The Influence of Distribution Channel towards Customers' Satisfaction at PT. Awet Sarana Sukses." Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Ramlan Amir Isa, SE, MM and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd., M.Sc.

This research aims at investigating the influence of distribution channel towards customers' satisfaction. This research is a quantitative descriptive research. The populations are 120 stores and samples are 30 stores gained by using simple random sampling. The data collections are through questionnaire and documentation as supporting data. The research hypothesis is tested using simple regression analysis.

The research result shows that partially distribution channel positively influences the customers' satisfaction. The first stage that is done in doing hypothesis test is doing normality test to the collected data to ensure that the data are normally distributed so that the hypothesis can be tested by using statistic parametric. The data normality test uses confidence level of 95% of Liliefors test at significance level of 0,05. The test result shows that t_{count} for 2,44 is higher than t_{table} for 1,697 which means that the research hypothesis is accepted. The influence of distribution channel towards customers' satisfaction is 17,5% while the rest 82,5% is influenced by other factors.

Keywords: Distribution Channel, Customers' Satisfaction

