

**Pengaruh Saluran Distribusi dan Service Delivery System Terhadap
Loyalitas Konsumen PT. Tri Megah Gemilang pada Apotik dan
Rumah Sakit di wilayah Jakarta dan Sekitarnya”**

SKRIPSI

Nama : Taufik Iskandar

NIM : 43108110121



**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM KELAS KARYAWAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**Pengaruh Saluran Distribusi dan Service Delivery System Terhadap
Loyalitas Konsumen PT. Tri Megah Gemilang pada Apotik dan Rumah
Sakit di wilayah Jakarta dan Sekitarnya”**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Taufik Iskandar

NIM : 43108110121



FAKULTAS EKONOMI PROGRAM KELAS KARYAWAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : **TAUFIK ISKANDAR**
NIM : 43108110121
Program/Jurusan : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Saluran Distribusi dan Service Delivery
System Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Tri
Megah Gemilang pada Apotik dan Rumah Sakit di
Wilayah Jakarta Dan Sekitarnya

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(**Rina Astini, S.E.,MM**)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – SI

(**Dra. Yuli Harwani, M.M.**)

(**H.Arief Bowo Prayoga K.,S.E.,M.M.**)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**Pengaruh Saluran Distribusi dan Service Delivery System Terhadap Loyalitas
Konsumen PT. Tri Megah Gemilang pada Apotik dan Rumah Sakit di wilayah
Jakarta dan Sekitarnya**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

TAUFIK ISKANDAR

43108110121

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Agustus 2010 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

U N I V E R S I T A S

(Rina Astini, S.E.,MM)
MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Ir. Cecep Winata M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Yuhasril SE., ME)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, syukur Alhamdulillah penulis penatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Di dalam penulisan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr,Ir.H.Suharyadi,M.S. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dra. Yuli Harwani, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H.Arief Bowo Prayoga K.,S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, S.E.,MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Ibunda, Kakak dan para keponakan yang tercinta atas doa restu dan kasih sayang dan nasehat, serta dukungan moril yang tidak henti-hentinya kepada penulis.

6. Ibu Mertua yang tiada henti-hentinya mendoakan penulis agar cepat selesai kuliah.
7. Istri dan Anak Tercinta yang dengan sabar selalu berdoa, memberikan dukungan dan selalu menemani penulis menulis skripsi.
8. Pak Faisal Alamsyah S.Pd, S.E.,MM, terima kasih atas bimbingan,nasehat dan bantuannya selama penulis menulis skripsi
9. Dan untuk teman-teman mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan XIII tahun 2008, khususnya Kabinet Mercu Bersatu (KMB) RI-1 alias Pak Waridi, Mensesneg alias Budiman, Wantimpres alias Heriansyah, Menpora Futsal alias Nizar, Jubir KMB Sony Kliwon, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih telah memberikan banyak kenangan indah dan selalu kompak dalam segala hal.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik atas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Agustus 2010

Taufik Iskandar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.2 Filosofi Manajemen Pemasaran.....	11
2.3 Definisi Service Delivery System	12

2.3.1	Penyebab Kegagalan Service Delivery System	12
2.3.2	Komponen-Komponen Service System.....	13
2.4	Pengertian Saluran Distribusi.....	15
2.4.1	Fungsi Saluran Distribusi	17
2.4.2	Tingkatan Dalam Saluran Distribusi	18
2.4.3	Faktor-faktor Dalam Pemilihan Saluran Distribusi.....	20
2.4.4	Output Jasa Saluran Distribusi.....	22
2.5	Perilaku Konsumen Bisnis.....	23
2.5.1	Karakteristik Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	25
2.6	Loyalitas Konsumen	26
2.6.1	Pengertian Loyalitas.....	26
2.6.2	Jenis Loyalitas	28
2.6.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	29
2.6.4	Manfaat Loyalitas Pelanggan	30
2.6.5	Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan...	31
2.7	Business to Business	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	37
3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	37
3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
3.2.1	Visi Perusahaan.....	37
3.2.2	Misi Perusahaan	38
3.3	Obyek Penelitian	38

3.3.1	Tempat Penelitian	38
3.3.2	Waktu Penelitian	38
3.4	Desain Penelitian	38
3.5	Jenis Data	39
3.6	Metode Pengumpulan Data	39
3.7	Populasi dan Sampel	40
3.7.1	Populasi	40
3.7.2	Sampel	41
3.8	Definisi Operasional Variabel	42
3.9	Metode Analisis Data	44
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Karakteristik Responden Konsumen dari Distributor PT Tri Megah G46	
4.2	Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Saluran Distribusi pada PT.Tri Megah Gemilang.....	49
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Service Delivery System.....	58
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Loyalitas Konsumen PT. Tri – Megah Gemilang	66
4.5	Analisis Pengaruh Saluran Distribusi dan Service Delivery System Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT.Tri Megah Gemilang	71
4.5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	71
4.5.2	Koefisien Korelasi	75

4.5.3 Koefisien Determinasi	77
4.5.4 Uji Hipotesis	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	87

