

Yogyakarta, 13 Januari 2009	
UNIVERSITAS MERCU BUANA Pascasarjana	
Sumber :	9
Tanggal :	13-1-09
No. Reg. :	1. 708090024 2. TE/09/024



**PENGARUH DELIVERY, KUALITAS PRODUK,
PERSEDIAAN BARANG DAN HARGA MINYAK GORENG
TERHADAP KEPUASAN PENGECEK
(KASUS PADA PT. SALIM IVOMAS PRATAMA-JAKARTA)**

KARYA AKHIR

Oleh
MUHAMAD
5510412-096

Buku ini milik
PERPUSTAKAAN UMB
Harap dijaga keutuhannya

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**



**PENGARUH DELIVERY, KUALITAS PRODUK,
PERSEDIAAN BARANG DAN HARGA MINYAK GORENG
TERHADAP KEPUASAN PENGECEK
(KASUS PADA PT. SALIM IVOMAS PRATAMA-JAKARTA)**

KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

MUHAMAD

5510412-096

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008**

ABSTRACT

At the existing globalization era a lot of staple product product becomes a real commodity bewitchs to all business player either the in country and also overseas because on-hand they are the price of the products can in create in such a manner, so that unavoidably market will follow all phenomenons is making it..

Intention of this thesis is menganalisis how product delivery, kuality influence, stock and the price of the cooking oil stock in traditional market to satisfaction of retailer. As well as know how can influence to stock

This research in doing with survey method, done at population of responder

This research sees how far distribution aspect of the cooking oil and influence to satisfaction of retailers in traditional market.

Conclusion from writing of this final_ masterpiece is : In research to know distribution aspect of the cooking oil and influence to satisfaction of retailer in traditional market, based on result of data analysis and solution which has been told at chapter before all.

Recommendation which can be given between it for company :

1) System delivery goods which has been done PT. Salim Ivomas Pratama till now possible still be unfavourable because inexistence of satisfaction of retailer in delivery which has been done. Company must quickly improve system delivery and improve management in delivery of the goods in order to become better.

2) Price on the market simply has not given satisfaction to retailer, so that PT. Salim Ivomas Pratama must make or better strategy by the way of giving special discounts for every order in gross, or by giving rewards to retailer which many doing sale to cooking oil product produce of PT. Salim Ivomas Pratama.

3) For PT. Salim Ivomas Pratama shall soon does research to increase quality of quality of goods for the shake of getting quality of durable product causing can gratify to level of final_ consumer.

4) For PT. Salim Ivomas Pratama shall can choose enclosure of best product so that goods is not easy to broken.

To the next Research: researcher can do research at other distribution aspect variable, outside variable which have been checked in researching into this, for example : service of distribution after sales to retailer, and information the price of updated marketing. So is expected later is gotten new finding of which can add or complements research result which there.

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini banyak sekali produk produk bahan pokok menjadi komoditi yang sangat menggiurkan bagi para pemain bisnis baik yang ada didalam negeri maupun luar negeri karena di tangan merekalah harga produk-produk itu bisa di buat sedemikian rupa, sehingga mau tidak mau pasar akan mengikuti semua gejala yang dibuatnya..

Tujuan dari tesis ini adalah menganalisis bagaimana pengaruh delivery, kualitas produk, persediaan barang dan harga persediaan barang minyak goreng yang ada di pasar tradisional terhadap kepuasan pengecer. Dan juga untuk mengetahui Sebab – sebab pengaruh terhadap persediaan barang Riset ini di lakukan dengan metode survei, dilakukan pada populasi responden Penelitian ini melihat sejauh mana aspek distribusi minyak goreng dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengecer di pasar tradisional.

Kesimpulan dari penulisan karya akhir ini adalah :Dalam penelitian untuk mengetahui aspek distribusi minyak goreng dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengecer di pasar tradisional, berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

Rekomendasi yang dapat diberikan diantaranya untuk perusahaan :

- 1) Sistem delivery/pengiriman barang yang telah dilakukan PT. Salim Ivomas Pratama selama ini mungkin masih kurang baik karena tidak adanya kepuasan pengecer dalam delivery yang telah dilakukan. Perusahaan harus cepat memperbaiki sistem delivery dan memperbaiki manajemen dalam pengiriman barang tersebut agar menjadi lebih baik.
- 2) Harga yang ditawarkan ternyata belum memberikan kepuasan kepada pengecer, sehingga PT. Salim Ivomas Pratama harus membuat strategi harga yang lebih baik dengan cara memberikan diskon-diskon khusus untuk setiap order pesanan/pembelian dalam jumlah besar, atau dengan memberikan hadiah/rewards kepada pengecer yang banyak melakukan penjualan atas produk minyak goreng produksi PT. Salim Ivomas Pratama.
- 3) Untuk PT. Salim Ivomas Pratama hendaknya segera melakukan riset untuk meningkatkan mutu kualitas barang demi mendapatkan kualitas produk yang tahan lama sehingga dapat memuaskan ke tingkat konsumen akhir.
- 4) Untuk PT. Salim Ivomas Pratama hendaknya dapat memilih kemasan produk yang terbaik sehingga barang tidak mudah rusak.

Untuk Riset selanjutnya : Pada riset selanjutnya, peneliti dapat melakukan riset pada variabel aspek distribusi lain, diluar variabel yang sudah diteliti dalam riset ini, misalnya : pelayanan distribusi after sales kepada pengecer, dan informasi harga terupdate dipasaran. Sehingga diharapkan nantinya didapat temuan baru yang dapat menambah atau melengkapi hasil riset yang sudah ada.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Pengaruh Delivery, Kualitas Produk, Persediaan
Barang dan Harga Minyak Goreng Terhadap Kepuasan
Pengecer (Kasus Pada PT.Salim Ifomas Pratama-
Jakarta)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Muhamad

NIM : 5510412-096

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 19 agustus 2008

Mengesahkan :

Ketua Program Studi Magister Manajemen



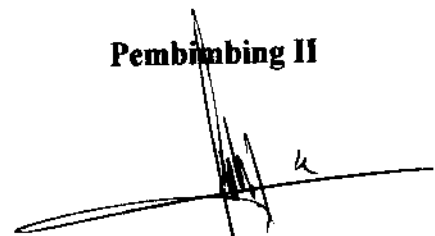
Dr. Ir. Har Adi Basri, M.,Ec.

Pembimbing Utama



Dr. A. Arief Adnan, MBA.

Pembimbing II



Endi Rekarti, SE., ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Delivery, Kualitas Produk, Persediaan Barang Dan Harga Minyak Goreng Terhadap Kepuasan Pengecer (Kasus Pada PT. Salim Ivomas Pratama - Jakarta)**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Muhamad
NIM : 5510412-096
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 3 September 2008

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya akhir saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2008



Muhamad

KATA PENGANTAR

Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas Rahmat dan Ridho-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul **Pengaruh Delivery, Kualitas Produk, Persediaan Barang dan Harga Minyak Goreng Terhadap kepuasan Pengecer (Kasus Pada PT.Salim Ifomas Pratama-Jakarta)**. Karya akhir ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Umi Zahra, Halati Fettum, Jida Fatmah dan Habib Ahmad Al Habsyi sebagai orang tua yang hebat, yang telah memberikan kasih sayang, semangat, dukungan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini.

Atas rasa syukur dengan telah selesainya karya akhir ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Arief Adnan, MBA., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, dan tenaga serta banyak memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini.

3. Bapak Endi Rekarti SE., ME., selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, dan tenaga, serta banyak memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini.
4. Seluruh dosen, staff dan civitas akademika UMB yang memberikan pelayanan dan proses belajar mengajar yang baik, sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan kuliah..
5. Adik-adikku Abu Bakar, Husen dan Eva yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan semangat untuk menyelesaikan karya akhir ini.
6. Seluruh teman-teman Angkatan 05 Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan untuk menyelesaikan karya akhir ini.
7. Seluruh rekan-rekan di Pentagroup Tanah Abang, di Pengajian Pasar Minggu dan rekan-rekan di Zign Multimedia Condet yang telah banyak membantu dan memberi semangat untuk menyelesaikan karya akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan pembahasan karya akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu demi kesempurnaan laporan karya akhir ini, saran dan kritik yang membangun dari kalangan akademis maupun praktisi akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis mengharapkan semoga karya akhir ini dapat membawa manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 2008

Muhamad

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN KARYA AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Masalah.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Pembahasan	5
BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	6
2.1. Sejarah Perusahaan.....	6
2.2. Tugas Pokok Dan Fungsi Distributor.....	7
2.3. Hubungan antara Adimarco Adi Prima dengan Pelanggan.....	8
BAB III : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOKARYA	
 AKHIR.....	13

3.1. Pengertian Retail Konsumer.....	13
3.2. Pengertian Distribusi.....	14
3.3. Arti Jasa Distributor.....	21
3.4. Arti Delivery Pada Jasa Distributor.....	23
3.5. Pelayanan Atau Jasa.....	26
3.6. Perilaku Pelanggan (customer behavior).....	40
3.7. Kepuasan Pelanggan.....	40
3.8. Teori Kepuasan.....	43
3.9. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	45
3.10. Kerangka Pemikiran.....	47
3.11. Pengajuan Hipotesa.....	49
BAB IV METODE PENELITIAN.....	50
4.1. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	50
4.2. Metode dan Rancangan Penelitian.....	50
4.3. Variabel dan Pengukuran.....	51
4.4. Definisi Operasional Variabel.....	51
4.5. Populasi Dan Sampel.....	58
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	60
4.7. Metode Analisa Data.....	62
BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	63
5.1. Karakteristik Responden.....	63
5.2. Uji Validitas.....	66
5.3. Uji Reliabilitas.....	69
5.4. Analisa Deskriptif.....	71
5.5 Analisa Regresi Berganda.....	76

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	80
6.1. Kesimpulan.....	80
6.2. Rekomendasi.....	81
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	hal
4.1. Tabel Operasional Variabel.....	54
5.1. Tabel Validitas.....	66
5.2. Tabel Reliabilitas.....	68
5.3. Penilaian Pengecer Terhadap Delivery..	70
5.4. Penilaian Pengecer Terhadap Kualitas Produk.....	71
5.5. Penilaian Pengecer Terhadap Variabel Persediaan Barang.....	72
5.6. Deskriptif berdasarkan Variabel Harga.....	73
5.7. Deskriptif berdasarkan Aspek Kepuasan Konsumen.....	74
5.8. Koefisien Determinasi.....	75
5.9. Tabel Anova.....	75
5.10.Uji Statistik.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1.1. Jalur Distribusi Salim Ifo Mas Jakarta.....	7
1.2. Struktur organisasi Indo Marco Adi Prima.....	10
2.3. Laba United States Long Distance Telephone.....	34
2.4. Hubungan antara variabel-variabel penelitian.....	47
5.1 . Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	62
5.2. Profil responden berdasarkan Usia responden.....	62
5.3. Profil responden berdasarkan alamat rumah responden.....	63
5.4. Profil responden berdasarkan Lokasi Toko Responden.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1.1 Kuisisioner.....	82
5.1. Output Correlations Pertanyaan.....	83
5.2. Output Correlations Variabel.....	84
5.3. Output Reliability Pertanyaan.....	85
5.4. Output Reliability Variabel.....	87
5.5. Output Analisa Deskriptif Statistik.....	88