

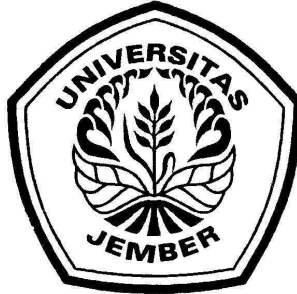
**ANALISIS PENGARUH KINERJA SALURAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CARREFOUR JEMBER**

SKRIPSI

Oleh:

**Lucky Hardiman
040810201154**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**ANALISIS PENGARUH KINERJA SALURAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CARREFOUR JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

**Lucky Hardiman
NIM 040810201154**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KINERJA SALURAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CARREFOUR JEMBER

Nama Mahasiswa : Lucky Hardiman

NIM : 040810201154

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs H. Abdul Halim, MSi
NIP. 195012211978011001

Drs. Sriono
NIP. 195610311986031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Dr. Istifadah, SE, M.Si
NIP. 196610201990022001

JUDUL SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KINERJA SALURAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CARREFOUR JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Lucky Hardiman

NIM : 040810201154

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

12 November 2010

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Adi Prasodjo, MP :
NIP. 19550516 198703 1 001

Sekretaris : Drs. Sriono, MM :
NIP. 19561031 198603 1 001

Anggota : Drs. Abdul Halim, M.Si :
NIP. 19501221 197801 1 001

Mengetahui;
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, MSc.
NIP. 19560831 198403 1 002

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lucky Hardiman
NIM : 040810201154
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KINERJA SALURAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
CARREFOUR JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 2 Januari 2010

Yang Menyatakan

Lucky Hardiman
NIM. 040810201154

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan kepada :

- ♥ Ibunda Harimami dan Ayahanda Mashudi.
- ♥ Saudaraku Ardi dan keluarga besarku di Lumajang.
- ♥ Pembimbingku Bapak Drs. H. Abdul Halim, M.Si dan Bapak Drs. Sriono, MM.
- ♥ Bapak/Ibu guru TK, SD, SMP, SMU, dan Bapak/Ibu dosen yang telah memberikanku ilmu pengetahuan dengan sabar dan ikhlas.
- ♥ Almamaterku UNIVERSITAS JEMBER tercinta.

MOTTO

**Hanya Kepada Engkau-lah Kami menyembah
(Allah SWT) Dan Hanya Kepada Engkau-lah Kami Mohon
Pertolongan
(Al-Fatihah : 5)**

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu
dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.
(Al-Mujadalah ayat 11)**

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada satupun keinginan yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan dengan perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- a. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- b. Ibu Dr. Istifadah, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Bapak Drs. H. Abdul Halim, M.Si selaku Pembimbing I yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;
- d. Bapak Drs. Sriono, MM selaku pembimbing II yang juga dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;
- e. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
- f. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;

- g. Ayahanda Mashudi dan Ibunda Harimami, terima kasih untuk doa yang selalu ada disetiap helaan nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh apapun dan siapapun;
- h. Teman spesialku yang selalu memberi semangat saat penyelesaian skripsiku, maaf kalau kita harus berakhir tidak sesuai rencana;
- i. Teman-teman Manajemen, Anak Kost Jawa 4A, dan Teman-teman ngopiku yang selalu menghiburku, terima kasih atas hiburannya;

Kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 2 Januari 2010

Penulis

ABSTRAKSI

Mengukur efektifitas kinerja yang berkualitas dalam sebuah saluran distribusi merupakan hal yang cukup penting, karena dapat mengetahui apakah layanan yang disediakan sudah memenuhi keinginan konsumen atau tidak. Kinerja yang baik dan efektif atau berkualitas dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya menciptakan sikap loyal pelanggan terhadap perusahaan dan dapat meningkatkan laba jangka panjang perusahaan.

Dalam penelitian ini variabel efektifitas kinerja yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sebuah saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen terdiri dari ukuran lot, waktu tunggu, campuran atau variasi, dukungan layanan, dan kenyamanan tempat. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah melakukan pembelian di Carrefour Jember dan tempat yang digunakan dalam penelitian ini sebagian di Carrefour Jember.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menitik beratkan pada uji hipotesis dengan memakai teknik analisis jalur program SPSS versi 14. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari keseluruhan hipotesis, variabel efektifitas kinerja saluran distribusi berpengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan konsumen Carrefour Jember.

Kata kunci : Ukuran lot, waktu tunggu, campuran atau variasi, dukungan layanan, kenyamanan tempat, dan kepuasan konsumen.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	7
Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3 Umur Responden	51
Tabel 4 Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 5 Pekerjaan Responden	52
Tabel 6 Validitas Instrumen Data Penelitian	54
Tabel 7 Reliabilitas Instrumen Data Penelitian	55
Tabel 8 Hasil Pengujian Koefisien Jalur	56
Tabel 9 ANOVA	56
Tabel 10 Hasil Pengujian Koefisien ($X_1 \longrightarrow Y$)	57
Tabel 11 Hasil Pengujian Koefisien ($X_2 \longrightarrow Y$)	57
Tabel 12 Hasil Pengujian Koefisien ($X_3 \longrightarrow Y$)	58
Tabel 13 Hasil Pengujian Koefisien ($X_4 \longrightarrow Y$)	59
Tabel 14 Hasil Pengujian Koefisien ($X_5 \longrightarrow Y$)	59
Tabel 15 Tabel Coefficient Uji Multikolinieritas	60
Tabel 16 Tabel Coefficient Uji Heterokedastisitas	61

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. Tinjauan pustaka	
2.1 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	6
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Konsep Pemasaran	8
2..3 Pengertian Saluran Distribusi	10

2.3.1 Fungsi Saluran Distribusi.....	11
2.3.2 Tipe Saluran Distribusi	13
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penentuan Saluran Distribusi	15
2.3.4 Kinerja Saluran Distribusi.....	17
2.3.5 Kriteria Pengukuran Efektifitas Kinerja Saluran Distribusi	18
2.4 Pengertian Kualitas Layanan	20
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.5 Definisi Konsumen	23
2.6 Definisi Kepuasan Konsumen.....	23
2.6.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.7 Kerangka Konseptual	27
2.8 Hipotesis.....	28

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data	30
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Identifikasi Variabel.....	32
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.7 Metode Analisis Data.....	34
3.7.1 Validitas Alat Ukur	34
3.7.2 Reliabilitas Alat Ukur	35
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	37

3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.5 Hipotesis	38
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	39

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan Carrefour Jember.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Carrefour Jember	42
4.1.2 Visi dan Misi Carrefour Jember.....	43
4.1.3 Ketenaga Kerjaan atau Personalia Carrefour Jember ..	44
4.1.4 Struktur Organisasi Carrefour Jember	45
4.1.5 Tugas dan Wewenang	47
4.2 Gambaran Umum Responden	49
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	51
4.2.2 Umur Responden	49
4.2.3 Tingkat Pendidikan Responden	51
4.2.4 Pekerjaan Responden	52
4.3 Uji Instrumen data.....	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas Data.....	54
4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.4.1 Pengujian Secara Simultan (bersama).....	55
4.4.2 Pengujian Secara Parsial	57
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5.1 Uji Multikolinieritas.....	60
4.5.2 Uji Heterokedastisitas	61
4.6 Pembahasan.....	61
4.6.1 Pembahasan Hasil Pengujian	61

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	65
5.2 Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Konsep Penjualan	9
Gambar 2 Konsep Pemasaran	9
Gambar 3 Tingkat Saluran Distribusi	14
Gambar 4 Model Kualitas Jasa Ritel	22
Gambar 5 Hubungan Antara Kepuasan dan Laba Perusahaan	24
Gambar 6 Kerangka Konseptual	28
Gambar 7 Kerangka Pemecahan Masalah	40
Gambar 8 Struktur Organisasi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pengujian Validitas
Lampiran 2	Pengujian Reliabilitas
Lampiran 3	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Lampiran 4	Hasil Uji Multikolinieritas
Lampiran 5	Hasil Uji Heterokedastisitas
Lampiran 6	Surat Ijin Penelitian
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Data Hasil Penelitian