

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK DUA KELINCI
DENGAN METODE *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE*
QUALITY DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*
DI PT. HASIL TUNAS CEMERLANG**

SKRIPSI



Oleh:

YULIO ADRIANUS

17032010018

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK DUA KELINCI
DENGAN METODE *PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE*
QUALITY DAN *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE*
DI PT. HASIL TUNAS CEMERLANG

Disusun oleh :

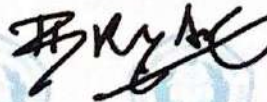
YULIO ADRIANUS

17032010018

Telah Melaksanakan Ujian Lisan

Surabaya, 19 Maret 2021

Dosen Pembimbing



Enny Ariyani, ST., MT
NPT. 3 7009 95 0041 1

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
UPN "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Jarayah, MP
NIP. 19650403 199103 2 001



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yulio Adrianus
NPM : 17032010018
Program Studi : Teknik Industri
Alamat : Jalan Lintasan No 2B Mojojoto Kota Kediri
No. HP : 082228388779
Alamat e-mail : iogembuk@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan skripsi saya dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK DUA
KELINCI DENGAN METODE PHYSICAL DISTRIBUTION SERVICE
QUALITY DAN POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE DI PT. HASIL
TUNAS CEMERLANG.

Adalah benar penelitian saya sendiri atau bukan plagiat hasil penelitian orang lain, diselesaikan tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan saya ajukan sebagai persyaratan kelulusan program sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Maret 2021

Mengetahui,

Koorprogdi Teknik Industri

Dr. Dira Ernawati, ST, MT
NPT 3 7806 04 0200 1

Yang Membuat Pernyataan

Yulio Adrianus
NPM. 17032010018



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Yulio Adrianus

NPM : 17032010018

Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ / ~~Teknik Lingkungan~~ /
~~Teknik Sipil~~

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ / SKRIPSI / TUGAS
~~AKHIR~~ Ujian Lisan Periode . 1 , TA . 2020/2021 .

Dengan judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN LAYANAN DISTRIBUSI PRODUK
DUA KELINCI DENGAN METODE PHYSICAL DISTRIBUTION
SERVICE QUALITY DAN POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE DI
PT. HASIL TUNAS CEMERLANG

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Sunardi, MT ()

2. Ir. Rusindiyanto, MT ()

3. Enny Ariyani, ST., MT ()

4. _____ (_____)

Surabaya, 22 Maret 2021

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Enny Ariyani, ST., MT

NPT. 3 7009 95 0041 1

Catatan: *) coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat, karunia dan berkat yang telah diberikan sehingga penulisan Laporan Skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Distribusi Produk Dua Kelinci Dengan Metode *Physical Distribution Service Quality* dan *Potential Gain Customer Value* di PT. Hasil Tunas Cemerlang” bisa terselesaikan.

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Kami menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih kurang sempurna, penulis menerima adanya saran dan kritik untuk membenahinya.

Penyusunan laporan skripsi ini dapat terselesaikan karena tidak lepas dari bimbingan pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis tidak lupa untuk menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Jariyah, MP, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dira Ernawati, ST. MT, selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Enny Ariyani ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak dan Ibu penguji yang membantu pembenahan pada laporan skripsi saya ini.
6. Seluruh dosen dan Staff program studi Teknik Industri yang telah membantu selama belajar di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Papa dan Mama, Sudjito Asmono dan Reny Helena, Bapak Suyanto dan Ibu Pudji Astuti selaku orang tua saya yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memberi semangat dalam semua bidang.
8. Kakak ku Margaretha Ignasia dan Stevanie yang selalu memberi dukungan dan nasehat.
9. Untuk partner saya selama menempuh pendidikan, Nadia Sarasabella, Andhini Ayu Widyasti, Erwinda Fitriani Leksono, Aldha Asmaradanta, Sauvi Hanifah Asluq, Rio Arfani, Raditya Chavvah H.P yang selalu menjadi penyemangat.
10. Teman-teman grup “All Item” yang selalu menjadi penyemangat.
11. Semua pihak yang telah mendukung dan memberi semangat untuk semua kegiatan dalam penyelesaian Laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini tidak lain karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penyusun miliki.

Akhir kata semoga penulisan Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi kita semua.

Surabaya, April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KETERANGAN REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Distribusi.....	7
2.1.1 Saluran Distribusi	9
2.1.2 Distribusi Fisik (<i>Physical Distribution</i>)	11
2.1.3 Macam-macam Saluran Distribusi	14

2.2	Kualitas Pelayanan	15
2.2.1	Pengertian Kualitas.....	15
2.2.2	Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.3	<i>Physical Distribution Service Quality (PDSQ)</i>	17
2.4	Identifikasi Variabel	20
2.5	Dimensi <i>Physical Distribution Service Quality (PDSQ)</i>	21
2.6	Kuesioner.....	23
2.7	Uji Data	25
2.8	<i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	28
2.9	Penelitian Terdahulu.....	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Identifikasi Variabel	32
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengumpulan Data	42
4.1.1	Data dan Dimensi Variabel Persepsi dan Harapan Pelanggan	42
4.1.2	Pembuatan Kuesioner	42
4.1.3	Penyebaran Kuesioner	43
4.2	Pengolahan Data.....	44
4.2.1	Uji Validitas	44
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	45

4.2.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	46
4.2.3.1 Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut Kuesioner	46
4.2.3.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut....	48
4.2.3.3 Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi	49
4.2.3.4 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi..	50
4.2.4 Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> (PGCV)	52
4.2.4.1 Perhitungan <i>Achieve Customer Value</i> (ACV) Tiap	
Atribut	52
4.2.4.2 Perhitungan <i>Ultimately Desire Customer Value</i> (UDCV)	
Tiap Atribut	53
4.2.4.3 Perhitungan Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i>	
(PGCV).....	55
4.5 Hasil Dan Pembahasan	56
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jalur Saluran Distribusi	15
------------	--------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Contoh Kuesioner Skala Likert PDSQ.....	24
Tabel 4.1	Dimensi dan Atribut Kualitas Pelayanan Distribusi.....	42
Tabel 4.2	Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	44
Tabel 4.3	Uji Validitas Harapan Pelanggan	45
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Persepsi dan Harapan Pelanggan	46
Tabel 4.5	Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Atribut	47
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Atribut	49
Tabel 4.7	Hasil Perhitungan Rata-Rata Tiap Dimensi	50
Tabel 4.8	Indeks Kepuasan Pelanggan Tiap Dimensi	51
Tabel 4.9	<i>Achieve Customer Value</i> (ACV) Tiap Atribut.....	53
Tabel 4.10	<i>Ultimately Desire Customer Value</i> (UDCV) Tiap Atribut.....	54
Tabel 4.11	Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i>	55
Tabel 4.12	Perangkingan Peringkat Indeks <i>Potential Gain Customer Value</i> ...	56
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Pada Indeks Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.14	Peringkat PGCV	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Kuesioner Persepsi dan Harapan *Metode Physical Distribution Service Quality* (PDSQ)
- Lampiran 2 Hasil Perhitungan Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Perhitungan Rata-Rata Atribut dan Dimensi
- Lampiran 5 Perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan Atribut dan Dimensi
- Lampiran 6 Perhitungan *Achieve Customer Value*
- Lampiran 7 Perhitungan *Ultimately Desire Customer Value*
- Lampiran 8 Perhitungna Indeks *Potential Gain Customer Value* (PGCV)

ABSTRAK

Pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. PT. Hasil Tunas Cemerlang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *general distributor consumer*. Saat ini, PT. Hasil Tunas Cemerlang khususnya distribusi pada produk Dua Kelinci yang mempunyai permintaan yang tinggi menerima aduan dari pelanggan dimana adanya beberapa kasus keterlambatan dan waktu pengiriman lama yang menyebabkan proses pendistribusian ke pelanggan terhambat, jumlah produk yang dikirim belum sesuai dengan pesanan, belum jelasnya informasi ketersediaan produk, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan metode Physical Distribution Service Quality (PDSQ) untuk mengukur tingkat kepuasan layanan distribusinya dan Potential Gain Customer Value (PGCV) untuk memberikan usulan perbaikan. Pada metode PDSQ diperoleh nilai IKP dengan nilai rata-rata persepsi untuk setiap dimensi didapat nilai sebesar 3,36 dan untuk rata-rata harapan sebesar 4,73. Diperoleh nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu 0,70 masuk ke dalam kategori C atau Cukup Puas. Setelah dilakukan pemeringkatan dengan metode Potential Gain Customer Value maka diperoleh peringkat sebagai rekomendasi strategi perbaikan dengan lima (5) peringkat tertinggi yaitu Kecepatan Waktu Pengiriman Produk (T2) dengan nilai 9,72, atribut Informasi Ketersediaan Produk (A2) dengan nilai 9,12, Ketepatan Dalam Pengiriman Produk (T4) dengan nilai 9,04, Kondisi Jumlah Produk Sudah Sesuai Pesanan (C2) dengan nilai 8,70, Kecepatan Waktu Pelayanan Pemesanan (T1) dengan nilai 7,76.

Kata Kunci : Distribusi, Kepuasan, PDSQ, PGCV, Pelayanan

ABSTRACT

Service is an activity that needs and desires of consumers meet the expectations and satisfaction of customers. PT. Hasil Tunas Cemerlang is a company engaged in general distributors consumer. Currently, PT. Hasil Tunas Cemerlang, especially the distribution of the product of Dua Kelinci that have a high demand received complaints from customer where the existence some cases of delay and delivery time longer which leads to disruption on the process of distribution to customers, the amount of product delivered is not in accordance with the order, unclear information on the availability of products, and others. This study uses the methods of Physical Distribution Service Quality (PDSQ) to measure the level of satisfaction of service distribution and Potential Gain in Customer Value (PGCV) to give the proposed improvements. On the method of PDSQ values obtained IKP with an average value perception for each dimension value obtained by 3,36 and for the average expectation obtained 4.73. The values of customer satisfaction index obtained 0.70 categorised as C or Quite Satisfied. After rating by the method of Potential Gain in Customer Value the recommendations for improvement strategies with five (5) highest rank is the Speed of the Delivery Time of the Product (T2) with a value 9,72, the attribute Information on the Availability of the Product (A2) with a value 9,12, the Accuracy In the Delivery of the Product (T4) with a value 9.04, the Condition Number of the Products are in Accordance of the Order (C2) with a value 8.70, the Speed of the Service Time of Booking (T1) with a value 7,76.

Keywords : *Distribution, Satisfaction, PDSQ, PGCV, Service*