

**ANALISIS KINERJA DISTRIBUSI LOGISTIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
DISTRIBUTOR TOKO PAKNING JAYA)**

Nama : Lili Aryani
Nim : 5103201422
Dosen Pembimbing : M.Arif, S.Tr.,M.Si

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja distribusi logistik terhadap kepuasan pelanggan Toko Pakning Jaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian bersifat kuantitatif. Responden yang didapatkan pada penelitian ini melalui rumus slovin adalah sebanyak 100 orang. Pengambilan data diambil dalam bentuk kuesioner dengan metode pemilihan sampel dan analisis menggunakan uji instrumen data, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas), uji korelasi sederhana, uji regresi linear sederhana, dan hipotesis. Hasil dalam penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kinerja distribusi logistik berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,425 terhadap kepuasan pelanggan Toko Pakning Jaya, sedangkan sisanya 0,575 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kinerja, Distribusi Logistik, Kepuasan Pelanggan.

***ANALYSIS OF LOGISTICS DISTRIBUTION PERFORMANCE
ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF TOKO
PAKNING JAYA DISTRIBUTOR)***

Name : Lili Aryani
Student ID Number : 5103201422
Supervisor : M.Arif, S.Tr.,M.Si

Abstract

This research aims to determine the effect of logistic distribution performance on customer satisfaction at Pakning Jaya Stores. The type of research used in this research is quantitative research. The respondents obtained in this research using the Slovin formula were 100 people. Data collection was taken in the form of a questionnaire with sample selection and analysis methods using data instrumen test, classical assumption test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), simple correlation tests, simple linear regression tests, and hypotheses. The results of this research show that logistics distribution performance has a positive and significant effect with a coefficient of determination of 0,425 on customer satisfaction at Pakning Jaya Shop, while the remaining 0,0575 is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords : Logistics, Distribution Performance, Customer Satisfaction.