PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUDIDAYA IKAN GURAMI DI Ds. NGASEM KAB. KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Oleh:

ANDHIKA
NPM: 11.1.02.02.0111

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2016

Skripsi Oleh:

ANDHIKA
NPM: 11.1.02.02.0111

Judul:

PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUDIDAYA IKAN GURAME DI Ds. NGASEM KAB. KEDIRI

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian / Sidang Skripsi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Tanggal: 18 Desember 2015

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Drs.Ec.Ichsannudin, M.M	**Lilia Pasca Riani, S.E., M.Sc.**
NIDN. 0723105703	NIDN. 0718048502

ii

Skirpsi oleh:

ANDHIKA
NPM: 11.1.02.02.0111

Judul:

PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUDIDAYA IKAN GURAMI DI Ds. NGASEM KAB. KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen FE UNP Kediri
Pada tanggal: 04-02-2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Drs.Ec.Ichasannudin, M.M.
2. Penguji I : Dr.H.Samari, S.E., M.M.
3. Penguji II : Lilia Pasca Riani, S.E., M.Sc.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo
NIDN.0717066601

iii

PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BUDIDAYA IKAN GURAMI DI Ds. NGASEM KAB. KEDIRI

Oleh :
Andhika
Andhika .yahoo.id.com
11.1.02.02.0023
Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen
Drs.Ec.Ichasannudin, M.M. dan Lilia Pasca Riani, S.E, M.Sc.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Ikan Gurame (*Oshpronemus Gouramy Lecepede*) merupakan ikan asli indonesia dan berasal dari perairan jawa barat. Ikan ini merupakan komoditi perikanan air tawar cukup penting Bagi masyarakat umumnya ikan ini dipandang sebagai salah satu ikan bergengsi dan biasanya disajikan pada acara-acara yang dianggap penting. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila ikan gurami menjadi salah satu komoditi unggulan di sektor perikanan air tawar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1)Apakah saluran distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami di Ds. Ngasem kabupaten kediri ? (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami di Ds. Ngasem kabupaten kediri ? (3) Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami di Ds. Ngasem kabupaten kediri ? (4) Apakah saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami di Ds. Ngasem kabupaten kediri ?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasi. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan ikan gurami sebanyak 40 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner sebagai metode utama dan dibantu dengan metode observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, ada pengaruh yang signifikan antara saluran distribusi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan lokasi (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) .

Bagi pengusaha dalam peningkatkan perkembangan usaha nya harus benar-benar memperhatikan saluran distribusi, kualitas pelayanan serta lokasi dengan baik akan dapat meningkatan kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami di desa ngasem kabupaten kediri.

Kata kunci : Saluran distribusi, kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan.

I. LATAR BELAKANG

Ikan Gurame (*Oshpronemus Gouramy Lecepede*) merupakan ikan asli indonesia dan berasal dari perairan jawa barat. Ikan ini merupakan komoditi perikanan air tawar cukup penting. terjangkau dilihat dari permintaanya yang cukup besar dan harga yang relatif di bandingkan

dengan ikan air tawar lainnya seperti ikan mas, nila, tambakan, tawes dan bawel Ikan gurame memiliki pasar yang baik merupakan salah satu sumber protein yang cukup tinggi. Bagi masyarakat umumnya ikan ini dipandang sebagai salah satu ikan bergengsi dan biasanya disajikan pada acara-acara yang dianggap penting. Oleh sebab itu, tidak mengherankan apabila ikan gurami menjadi salah satu komoditi unggulan di sektor perikanan air tawar. Umumnya ikan gurami masih dilaksanakan masyarakat dengan teknologi semi inteftif. Masa pemeliharaanya relatif lama sehingga dilakukan beberapa tahap pembesaran, dimana pada masing-masing tahapan menghasilkan produk yang dapat di pasarkan secara tersendiri. Pasar ikan gurami menggandalkan pada permintaan domestik. Demikian prospek bisnisnya cukup menjanjikan mengingatkan permintaan dari masyarakat yang cukup besar ikan gurami lebih digemari dijual dalam keadaan hidup atau segar, dan biasanya harganya juga lebih tinggi dalam keadaan hidup.

Usaha budidaya ikan gurami ini sudah lama diminati dan digemari oleh kalangan remaja dan dewasa, dan telah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Kabupaten Kediri merupakan kawasan yang paling sedikit usaha di bidang budidaya ikan gurami sebagai salah satu strategi dalam menarik minat konsumen untuk mendapatkan keuntungan tersebut.

II. METODE

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan seseorang. menurut (Susatyo Herlambang 2014:77-79). Kepuasan pelanggan dapat dirumuskan sebagai :

P = (H-K)

P = Kepuasan pelanggan

H = Harapan

K = Kenyataan pelayanan/ Kualitas

Apabila K < H => Tidak puas

Apabila K > H => Normal

Apabila H = K => Puas

Saluran distribusi

Menurut Yudhi Koesworodjati (2006:306), saluran distribusi adalah struktur unit organisasi antar perusahaan dan agen serta penyalur, penjual grosiran dan eceran diluar perusahaan yang melaluinya sebuah komoditi, produk atau jasa dipasarkan. Ada beberapa faktor yang diperhatikan oleh perusahaan mengenai saluran distribusi.

Kualitas pelayanan

Pengertian kualitas merupakan pemecahan masalah untuk penyempurnaan terus menerus. Disini terlihat bahwa kualitas merupakan solusi yang tepat bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut dalam produksi, distribusi dan pelayanan. Kualitas pelayanan menurut Zerthaml et al (1990:19) dalam Fajar laksana (2008:88) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai "The extent of discrepancy between costomers expectations or disire and their preceptions" dari pertayaan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen ditanyakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengat tingkat presepsi mereka.

Lokasi

Keputusan mengenai lokasi bagi suatu usaha ritel memegang peranan sangat penting. Lokasi sangat mempengaruhi tingkat profitabilitas dan keberhasilan usaha jangka panjang. Menurut Kotler (2004:446) dalam Bob faster (2008:51) "Retailing are accustomed to saying that the three keys to success are lacation, location and location". Pertayaan tersebut menjelaskan bahwa tiga kunci sukses bagi pedagang eceran adalah lokasi, lokasi, dan lokasi. Hal ini menyiratkan arti bahwa betapa

pentingnya keputusan mengenai lokasi bagi usaha eceran.

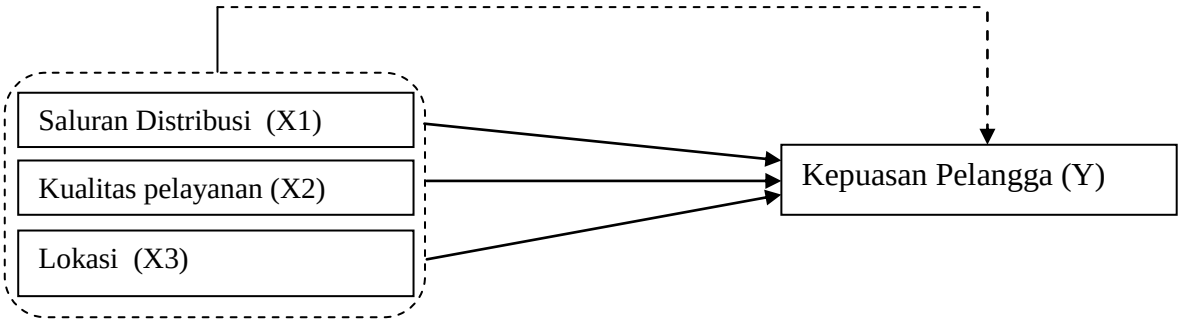
Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dari penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca yaitu sebagai berikut:

1. Ayu Atika Paramitha Wendha (2013), Variable kualitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan garuda indonesia di denpasar.
2. Hendy Marta Andryanto Dan Saryadi (2009). Variable kualitas produk,promosi, dan saluran distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yamaha mio semarang club.
3. Khoirun Nisa (2008), Variable kualitas pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo .

Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan dari landasan teori, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar:



Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan variabel – variabel yang diteliti maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian korelasi atau korelasional.Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang akan

dianalisis dalam penelitian ini berbentuk angka.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini di lakukan di desa ngasem kabupaten kediri. Tempat ini di pilih karena tempat nya sangat strategis di buat penelitian sehingga memiliki yang memadai mengenai budidaya ikan gurame Adapun waktu penelitian dilakukan dari bulan September - Oktober 2015.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepuasan pelanggan pada Tahun 2015 dengan jumlah seluruh populasi 40 orang, dengan menggunakan teknik purpasive sampling.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuisioner dan wawancara, sedangkan untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini diukur dengan menggunakan metode skala *Likert* (*Likert's Summated Ratings*).

Validitas Instrumen

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan
2. Studi Lapangan
   a. Kuisioner
   b. Wawancara

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Kuantitatif
   a. Uji Asumsi Klasik
      1). Uji Normalitas
      2). Uji Multikolinearitas
      3). Uji Autokorelasi
      4). Uji Heteroskedastisitas
   b. Analisis Regresi Linier Berganda
   c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)
   d. Uji Hipotesis
      1). Uji t – Tes (Parsial)
      2). Uji F – Tes (Simultan)

III. HASIL DAN KESIMPULAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Budidaya ikan gurami adalah bisnis ikan tawar yang bergerak dalam bisnis jasa yang didirikan oleh Bpk. Sarwono sejak 18 November 2011 tempatnya terletak di jalan Mangunkarso no.200 Ds.Ngasem Kabupaten Kediri dan sampai sekarang mungkin di hitung baru tiga tahun lebih berdirinya .

Budidaya ikan gurami lebih mengutamakan pelayanan jasa demi memperoleh keuntungan untuk menarik minat konsumen untuk membeli ikan gurami.di Budidaya Ikan Gurami ini selain pekembangannya cepat juga menyediakan bibit ikan gurami dan indukannya agar lebih lengkap jika konsumen merasa puas pelayananya dan terima kasih atas kunjungannya. Budidaya Ikan Gurami ini juga melayani pembenihan ikan dan pembibitan ikan gurami maupun indukannya

Karakteristik Responden

Kuisioner yang disebarkan sebanyak 40 eksemplar. Krakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia. Pengelompokan responden dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian bertujuan untuk menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) dan variabel bebas yaitu saluran distribusi (X1), kualitas pelayanan (X2) dan lokasi (X3).

Uji Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan:

1. Uji Validitas dan
2. Uji Reliabilitas

Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik
   a. Uji Normalitas

      Berdasarkan uji normalitas, dapat diketahui bahwa dari data yang ada variabel tersebut menggambarkan garis regresi linier, karena titik – titik terletak mendekati atau sekitar garis lurus.

   b. Uji Multikolinearitas

      Berdasarkan uji multikolinearitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari batas maksimal 10 atau nilai toleransi lebih dari 0,1.

   c. Uji Autokorelasi

      Berdasarkan uji autokorelasi dapat diketahui bahwa **Du < Dw < 4 - Dn**, nilai Durbin Watson (dw) yang dihasilkan adalah

1.875. Nilai Du = 1,72 sehingga 4 – Du = 4 – 1,72 = 2,28.

d. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menunjukan tidak terdapat pola yang jelas dari titik – titik tersebut.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis data dari tabel 4.13 diatas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Y = a + b1 . X1 + b2 . X2 + b3 . X3 + e

= 1,195 + 1,093 X1 + 0,226 X2 + 0,144 X3

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui nilai *AdjustedR Square* adalah 0,915.Hal ini menunjukkan bahwa variable saluran distribusi, kualitas pelayanan, dan lokasi mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 91%, dan sisanya 9% dipengaruhi oleh faktor lain.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t – Test

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat.

b. Uji F – Test

Dapat diketahui F hitung sebesar 140,670 dengan signifikansi 0,000 < 0,05.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian ini secara umum dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan perhitungan di atas menunjukan Ho di tolak dan Ha di terima atau dengan kata lain secara simultan saluran distribusi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan lokasi (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Kesimpulan, Implikasi dan Saran

1. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini secara umum dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh bersama – sama atau secara simultan saluran distribusi, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan di budidaya ikan gurami di Ds.Ngasem Kab Kediri.

2. Implikasi
   a. Implikasi Teoritis

      Penanganan adanya saluran distribusi,kualitas pelayanan dan lokasi sangat penting bagi pengusaha karena harga jual ikan gurami mengalami penurunan yang sangat signifikan hal itu akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

   b. Implikasi Praktis

      Dapat digunakan bagi pengusaha dalam menerapkan saluran distribusi yang baik, kualitas pelayanan yang maksimal serta lokasi yang mudah untuk di akses oleh pelanggan supaya berkembang usaha nya dan bisa mencapai target yang di inginkan pengusaha ikan gurami.

3. Saran

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pembelajaran dan memperluas wawasan, serta dapat memberikan semangat dan acuan bagi pengusaha ikan gurami di Kab.Kediri untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di budidaya ikan gurami.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Bob Foster.2008.’’Manajemen Ritel”. Alfabeta,Bandung.

Kotler,Philips.2004.Manajemen Pemsaran Jilid 2.Termahan Drs.Benyamin Molan. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Yudhi Koesworodjadi,(2006), Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran, FE UNPAS, Bandung

Zearthaml et al, G.1990. Culture’s Cosequences.London:Sag Publication

Fajar,Laksana,2008, Manajemen Pemasaran,Graha Ilmu,Yogyarta.