

ABSTRAK

Nathasya Winaryo, 181010235, 2022, Pengaruh Saluran Distribusi dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*), STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I : Dedy Lazuardi, S.E., M.M., Pembimbing II : Ihdina Gustina, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*), mengetahui pengaruh *Personal Selling* terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*), mengetahui pengaruh Saluran Distribusi dan *Personal Selling* terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*).

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer. Unit analisis dalam penelitian ini adalah CV. Abadi Jaya serta unit observasinya adalah pelanggan dari CV. Abadi Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian pada CV. Abadi Jaya selama periode 2021 sebanyak 1.401 toko. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin* dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 93 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Kepuasan Pelanggan = -0,463 + 0,694 Saluran Distribusi + 0,287 *Personal Selling* + e**.

Hasil Analisis penelitian menunjukkan bahwa Saluran distribusi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*) berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu nilai $t_{hitung} 6,681 > t_{tabel} 1,986$. Hasil analisis menunjukkan *Personal Selling* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*) berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} 2,467 > t_{tabel} 1,986$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Saluran Distribusi dan *Personal Selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Abadi Jaya (*Consumer Goods*) berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan yaitu sebesar $F_{hitung} 34,169 > F_{tabel} 3,10$. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R Square (R^2) = 0,432 artinya variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Saluran Distribusi dan *Personal Selling* sebesar 43,2% sedangkan sisanya 56,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti harga, kualitas pelayanan, citra merek, dan variabel lainnya.

Kata Kunci : Saluran Distribusi, *Personal Selling*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nathasya Winaryo, 181010235, 2022, The Effect of Distribution Channel and Personal Selling on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods), STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I : Dedy Lazuardi, S.E., M.M., Advisor II : Ihdina Gustina, S.E., M.M.

This study aims to determine the effect of distribution channels on the Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods), to determine the effect of Personal Selling on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods), to determine the effect of Distribution Channels and Personal Selling on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods).

The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numbers. Source of data in the form of primary data. The unit of analysis in this study is CV. Abadi Jaya and its observation unit are customers of CV. Abadi Jaya. The population in this study were all customers who made purchases at CV. Abadi Jaya during the period of 2021 as many as 1,401 stores. The technique of determining the number of samples used in this study uses the Slovin formula with an error rate of 10%, so the total sample size is 93 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis provide the equation Customer Satisfaction = $-0.463 + 0.694$ Distribution Channels + 0.287 Personal Selling + e .

The results of the research analysis showed that Distribution Channels has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods) based on the results of partial hypothesis test, namely the value of $t_{count} 6.681 > t_{table} 1.986$. The results of Personal Selling analysis have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods) based on the results of partial hypothesis test, namely $t_{count} 2,467 > t_{table} 1,986$.

The results showed that the Distribution Channel and Personal Selling had a positive and significant effect on Customer Satisfaction at CV. Abadi Jaya (Consumer Goods) based on the results of simultaneous hypothesis test, namely $F_{count} 34.169 > F_{table} 3.10$. The results of this study are supported by the value of R Square (R^2) = 0.432, meaning that the Customer Satisfaction variable can be explained by the Distribution Channel and Personal Selling variable of 43.2% while the remaining 56.8% is effected by other factors originating from outside this research model such as price, service quality, brand image, and other variables.

Keywords: *Distribution Channels, Personal Selling, Customer Satisfaction*