

## ABSTRAK

**Muhammad Aldi, 181010140. 2022, Pengaruh Saluran Distribusi dan Persediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Industri Invilon Sagita Jalan Ahmad Yani No 103 Ab Medan, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Dr. HengkyKosasih, BA(Hons), M.M., MBA, Pembimbing II: Elisabeth Nainggolan,S.Pd.,M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita, menguji dan menganalisis pengaruh Persediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita dan menguji dan menganalisis pengaruh Saluran Distribusi dan Persediaan Barang terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Industri Invilon Sagita.

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 dan data sekunder, unit analisis dalam penelitian ini adalah PT Industri Invilon Sagita Medan serta unit observasinya adalah pelanggan PT Industri Invilon Sagita Medan. Populasi sebanyak 128 toko dan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di PT Industri Invilon Sagita Medan sebanyak 128 toko. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu  $\text{Kepuasan Pelanggan} = 10,723 + 0,155 \text{ Saluran Distribusi} + 0,513 \text{ Persediaan Barang} + e$ . Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} (3,660) > t_{\text{tabel}} (1,979)$  dan nilai signfiikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima yaitu: Saluran Distribusi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan pelanggan di PT Industri Invilon Sagita. Hasil pengujian hipotesis secara parsial diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}} (8,481) > t_{\text{tabel}} (1,979)$  dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_2$  diterima yaitu: Persediaan Barang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan pelanggan di PT Industri Invilon Sagita. Hasil pengujian hipotesis secara simultan bahwa diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}} (48,132) > F_{\text{tabel}} (3,07)$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_3$  diterima yaitu Saluran Distribusi dan Persediaan Barang secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan pelanggan di PT Industri Invilon Sagita.

**Kata Kunci : Saluran Distribusi, Persediaan Barang, Kepuasan Pelanggan**