

ABSTRAK

Peranan penting seorang distributor dalam mendistribusikan produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) “555” sangat mempengaruhi penyebaran produk tersebut. Dengan adanya peningkatan permintaan, UD. Jaya Bersama selaku distributor produk tersebut menginginkan optimalitas kinerjanya dan diharapkan konsumen dapat merasakannya. Perbaikan diperlukan untuk meningkatkan performa yang seiring dengan tingkat kepentingan konsumen.

UD. Jaya Bersama saat ini masih melihat kekurangan dimana-mana mengenai kinerja perusahaannya. UD. Jaya Bersama menginginkan kinerja yang optimal untuk semua faktor. Diharapkan dengan adanya perbaikan satu-persatu, UD. Jaya Bersama mampu memberikan kinerja yang optimal sehingga mampu memberikan keuntungan yang optimal juga. Dalam penelitian ini, UD. Jaya Bersama ingin berfokus pada perbaikan kinerja saluran distribusinya. Dengan adanya beberapa suara pelanggan yang kurang puas terhadap kinerja saluran distribusinya yang diterima oleh pemilik perusahaan, UD. Jaya Bersama mengharapkan perbaikan dengan segera di saluran distribusinya.

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah salah satu dari teori pemasaran 4 P (*Price, Place, Promotion, Product*) yaitu *place* untuk mendasari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan teori mengenai *Importance-Performance Analysis* untuk menganalisis prioritas-prioritas dan tindakan apa yang perlu dilakukan untuk memperbaiki variabel-variabel yang perlu perbaikan. Teori lainnya yang digunakan adalah teori signifikansi tentang pengujian T sampel berpasangan (*Paired-Samples T Test*) untuk menganalisis signifikansi selisih antara rata-rata *importance* dan rata-rata *performance* nya.

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah perbandingan penilaian mengenai tingkat kepentingan konsumen dalam saluran distribusi dan performa yang diberikan produsen dalam saluran distribusi. Kemudian hubungan itu akan dipetakan kedalam empat kuadran yang terdiri dari kuadran 1: kuadran konsentrasi, kuadran 2 : Kuadran pertahankan, Kuadran 3 : Kuadran Berlebihan dan Kuadran 4 : Kuadran Prioritas rendah.

Dalam penelitian ini, yang dijadikan responden adalah para konsumen UD. Jaya Bersama yang masih aktif dalam melakukan transaksi hingga saat ini. Setelah kuesioner dibagikan dan diperoleh data mentah, maka instrumen yang digunakan terlebih dahulu di uji reliabilitas dan validitas nya, setelah dianggap reliabel dan valid, maka pengolahan dilanjutkan dengan menggunakan selisih rata-rata kepentingan dengan rata-rata performa. Kemudian rata-rata kepentingan dan rata-rata performa di uji menggunakan pengujian T Sampel berpasangan (*Paired-Samples T test*). Kemudian dipetakan ke dalam kuadran *Importance-Performance Analysis*.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa ada tiga variabel yang memerlukan perbaikan secara mendesak yaitu jenis fasilitas pengiriman, kecepatan proses penanganan pesanan dan pemberian discount. Beberapa variabel lainnya tentu saja perlu dipertahankan untuk tetap memberikan performa yang baik untuk konsumen. Secara umum kinerja UD. Jaya Bersama dalam melakukan distribusi AMDK “555” dapat dikatakan baik. Dianjurkan perbaikan tiga variabel yang memerlukan perbaikan segera dilakukan. Perbaikan yang dapat dilakukan adalah penambahan armada, perbaikan sistem dan perubahan strategi pemasaran.

DAFTAR ISI

Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Ucapan Terima Kasih	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-1
1.3 Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4 Perumusan Masalah.....	1-2
1.5 Tujuan Penelitian.....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	1-3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	2-1
2.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	2-2
2.1.2.1 Produk.....	2-3
2.1.2.2 Harga.....	2-5
2.1.2.3 Tempat.....	2-5
2.1.2.4 Promosi.....	2-7
2.1.3 Pengertian Saluran Distribusi.....	2-7

2.1.3.1	Sifat Saluran Distribusi.....	2-8
2.2	Teknik Dan Metode Pengumpulan Data.....	2-10
2.2.1	Wawancara.....	2-10
2.2.2	Kuesioner.....	2-11
2.2.3	Populasi.....	2-11
2.2.4	Sampel.....	2-12
2.2.5	Teknik Sampel.....	2-12
2.2.5.1	<i>Probability Sampling</i>	2-13
2.2.5.2	<i>Non-Probability Sampling</i>	2-14
2.2.6	Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-15
2.2.7	Tipe-Tipe Skala Pengukuran.....	2-15
2.2.8	Pengujian Validitas Instrumen.....	2-17
2.2.9	Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	2-19
2.3	Analisis	
2.3.1	Uji T Sampel Berpasangan.....	2-21
2.3.2	<i>Importance-Performance Analysis</i>	2-21
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Langkah-langkah Penelitian.....	3-1
3.2	Keterangan langkah-langkah penelitian.....	3-4
 BAB IV PENGUMPULAN DATA		
4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	4-1
4.3	<i>Job Description</i>	4-2
4.4	Daerah Distribusi UD. Jaya Bersama sekarang.....	4-8
4.5	Sarana Yang Ada di UD. Jaya Bersama.....	4-8

4.6	Proses Pemesanan Dan Pembayaran di UD.Jaya Bersama Sekarang.....	4-9
4.7	Varian ProdukAMDK “555”.....	4-9

BAB V PENGOLAHAN DATA ANALISIS

5.1	Pengujian Validitas Item.....	5-1
5.1.1	Validitas Kepentingan (Importance).....	5-2
5.2	Pengujian Reliabilitas.....	5-3
5.2.1	Reliabilitas Kepentingan (Importance).....	5-4
5.3	Analisis Selisih <i>Performance-Importance</i>	5-4
5.3.1	Performa Minus Kepentingan Bernilai Positif.....	5-6
5.3.2	Performa Minus Kepentingan bernilai negatif.....	5-7
5.4	Analisis Kesenjangan.....	5-7
5.5	Analisis Diagram <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-10
5.5.1	Kuadran Konsentrasi.....	5-10
5.5.2	Kuadran Pertahankan.....	5-15
5.5.3	Kuadran Prioritas Rendah.....	5-23
5.5.4	Kuadran Berlebihan.....	5-28
5.6	Usulan.....	5-32

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	6-1
6.1.1	Variabel Ber Performa Paling Baik.....	6-1
6.1.2	Variabel Ber Performa Paling Buruk.....	6-2
6.1.3	Variabel Paling Penting Menurut Konsumen.....	6-2
6.1.4	Variabel Paling Tidak Penting Menurut Konsumen.....	6-2

6.2 Variabel Yang Memerlukan Perbaikan Dan
Perbaikannya.....6-3

6.3 Saran.....6-4

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.1	Hasil perhitungan validitas kepentingan	5-2
5.2	Hasil perhitungan Reliabilitas Kepentingan	5-4
5.3	Tabel selisih Performance-importance	5-5
5.4	Tabel Uji Signifikansi	5-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik Sampling	2-13
2.2	Skema tentang instrumen dan cara-cara pengujian validitas dan reliabilitas	2-18
2.3	Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i>	2-23
3.1	Diagram Alir Penelitian	3-2
3.2	Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian	3-8
4.1	Struktur organisasi UD. Jaya Bersama-Bandung	4-1
5.1	Grafik <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
A	Bentuk Questioner	LA-1
A	Data Mentah <i>Importance</i>	LA-2
A	Data Mentah <i>Performance</i>	LA-4
B	Hasil Pengujian Validitas	LB-1
B	Hasil Pengujian Reliabilitas	LB-1
B	Hasil Pengujian Signifikansi	LB-2
C	Tabel IPA	LC-1
C	Grafik IPA	LC-2
D	Tabel-tabel yang digunakan	LD