

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH HAMBATAN DALAM PROSES DISTRIBUSI
BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT XYZ**



**NINDITA ADELINE
1523424107**

**PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PELABUHAN LOGISTIK
MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Juli 2025

Yang membuat



LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Hambatan dalam proses Distribusi barang Terhadap
Kepuasan Pelanggan di PT XYZ
Penyusun : Nindita Adeline
NIM 1523424107
Tanggal Ujian : 25 Juli 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M. Si
NIP.196306041988032001

Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, M. T
NIP.197102112005011003

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Manajemen Pelabuhan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M. T
NIP.198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Hambatan Dalam Proses Distribusi Barang Terhadap Kepuasan
Pelanggan di PT XYZ
Penyusun : Nindita Adeline
NIM : 1523424107

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIP. 196306041988032001

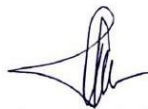
Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, M.T.
NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

Anggota Penguji I,



Nur Azisah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

Anggota Penguji II,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nindita Adeline
NIM : 1523424107
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan Logistik Maritim
Alamat email : adelinindita22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Hambatan dalam Proses Distribusi Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Oleh PT XYZ

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis

(Nindita Adeline)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Hambatan Dalam Proses Distribusi Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. XYZ”. Adapun maksud serta tujuan dibuatnya skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah Me- Ridha'i Perjalanan Skripsi saya, Terima Kasih ya Allah karna telah memberikan Nikmat yang tak ternilai sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi saya ini
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
3. Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si dan Dr. Winoto Hadi, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Segenap Bapak / Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan serta Mba Fanny selaku admin program studi yang membantu dalam proses administrasi.
5. Ibu Nur Azisah, S.T., M.T selaku Dosen Penguji yang banyak memberikan Advice sehingga saya bisa cukup mengerti mengerjakan Skripsi Ini
6. Ibu Intan Puspa Wangi, S.T., M.T selaku Dosen Penguji yang telah membantu saya untuk memberikan ruang belajar untuk menggunakan Metode SPSS
7. Kepada Rekan Kerja saya Team KCIC Bapak Febri, Bapak Hendra, Jean, Rico, Anggi, Yoseph, Alessa, Matthew, Dwi. dan semua yang telah membantu saya untuk memberikan waktu mengerjakan Skripsi ini

8. Kepada Teman – Teman RPL yang saya tidak sebutkan namanya, Terimakasih sudah mau berjuang dari awal 2024 hingga sekarang
9. Kepada teman saya Anindya Dala dan Amelia Pratiwi yang telah membantu memberikan Contoh SPSS
10. Kepada Mamah, Dan Mas Annas Terimakasih Banyak.
11. Kepada Diri saya sendiri Nindita Terimakasih sudah mau berjuang hingga saat ini teruslah untuk belajar hal baru.

Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan laporan skripsi. Laporan skripsi sarjana terapan ini tentunya masih terdapat kekurangan, baik itu dalam penulisan dan informasi yang dilaporkan. Dengan demikian, Penulis sangat menghargai apabila ada kritik dan saran untuk kebutuhan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan laporan skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 25 Juli 2025

Penulis,



Nindita Adeline

NIM. 1523424107

ABSTRAK

Distribusi barang merupakan bagian penting dalam rantai pasok yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Hambatan distribusi seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan barang dan kurangnya komunikasi antara pengirim dan penerima masih menjadi kendala utama di perusahaan logistik, termasuk PT XYZ yang bergerak dibidang *cold chain supply management*. Data internal menunjukkan bahwa sekitar 55% konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Selain itu sistem pelacakan (*tracking*) yang tidak ada menyebabkan pelanggan tidak mendapatkan informasi terkait status pengiriman..

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data dilakukan survei 50 gerai pelanggan PT XYZ. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS dengan instrument penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta memenuhi uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pengaruh hambatan distribusi berpengaruh negative terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien regresi -0.347 dan signifikansi 0.000 (<0.05) yang berarti H_0 ditolak H_1 diterima.

Dan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hambatan proses distribusi menurunkan Tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan sehingga secara nyata setiap adanya hambatan menurunkan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa distribusi yang efisien dan tepat waktu sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Hambatan distribusi, Kepuasan Pelanggan, *Supply Chain Management*.

ABSTRACT

Supply chain is an important part of the supply chain that has a direct impact on customer satisfaction. Distribution obstacles such as delivery delays, damage to goods and lack of communication between senders and receivers are still major obstacles in logistics companies, including PT XYZ which is engaged in cold chain supply management.

Internal data shows that around 55% of consumers are dissatisfied with the services provided. In addition, the non-existent tracking system causes customers to not get information related to the status of the shipment. This study uses a quantitative method with data collection techniques conducted by a survey of 50 PT XYZ customer outlets. The data was analyzed using simple linear regression with the help of the SPSS application with research instruments that have been tested for validity and reliability, and meet the classical assumption test (normality and heteroscedasticity).

The results of this analysis show that the influence of distribution barriers has a negative effect on customer satisfaction. With a regression coefficient of -0.347 and a significance of 0.000 (<0.05) which means H_0 is accepted H_1 . And the results of the research can be concluded that the obstacles to the distribution process significantly reduce the level of customer satisfaction so that in reality every obstacle decreases customer confidence. This research indicates that efficient and timely distribution is essential to maintain customer satisfaction.

Keywords: Distribution barriers, Customer Satisfaction, Supply Chain Management.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Pengaruh.....	5
2.1.2 Distribusi	5
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.4 Pengertian Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Yang Relevan	14
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Tempat, dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Bahan dan Materi Penelitian.....	18
3.2.1 Populasi	18

3.2.2 Sampel	18
3.2.3 Instrumen Penelitian	19
3.2.4 Sumber data penelitian	22
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Rancangan Penelitian	24
3.5 Teknik pengumpulan data	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validitas	25
3.6.2 Uji Realibilitas	26
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	27
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	28
3.6.6 Uji Hipotesis (Uji – T)	29
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Uji Validitas	30
4.1.2 Uji Realibilitas	31
4.1.3 Uji Normalitas	32
4.1.4 Uji Heteroskedastitas	33
4.1.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	34
4.1.6 Analisis Koefisien Determinasi	35
4.1.7 Uji Hipotesis (Uji – T)	36
4.2 Pembahasan	38
4.2.1 Pengaruh Hambatan Dalam Proses Distribusi barang Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	51

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Relevan	14
3.1	Sampel	19
3.2	Skor Skala Likert	20
3.3	Variabel X & Y	20
4.1	Uji Validitas	30
4.2	Uji Realibilitas	31
4.3	Uji Normalitas	32
4.4	Uji Heteroskedastisitas	33
4.5	Uji Regresi Linear sederhana	34
4.6	Uji Koefisien Determinasi	36
4.7	Uji Hipotesis (Uji – T)	37

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Diagram Kepuasan Pelanggan	3
2.1	Kerangka Berpikir	16
3.1	rancangan penelitian	24



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	44
2	Uji Validitas	48
3	Uji Reabilitas	49
4	Hasil Uji Normalitas	49
5	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
6	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	49
7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
8	Hasil Uji Hipotesis	50

