

**PENGARUH SALURAN DISTRIBUSI, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. BINTANG SRIWIJAYA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Syarat Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

M. AGUNG RIHAFLAN

NPM. 2001110195


**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2024**


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : M. Agung Rihaflan
Nomor Pokok : 2001110195
Jurusan / Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 2/10/2024 Pembimbing I : 
Dr. M. Ima Andriyani, SE., M.Si
NIDN : 0201018001

Tanggal 2/10/2024 Pembimbing II : 
Nur Effen, SE., M.M
NIDN : 0202076102

Mengetahui,

Dekan



Dr. Msv. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA., CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen



Mariyam Zanariah, SE., MM
NIDN : 0222096301

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Agung Rihafan
Nomor Pokok : 2001110195
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang

Penguji Skripsi

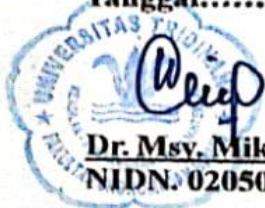
Tanggal 2/10/2024 Ketua Penguji : 
: Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si
NIDN. 0201018001

Tanggal 2/10/2024 Penguji I : 
: Nur Effen, SE., M.M
NIDN. 0202076102

Tanggal 02 Oktober 2024 Penguji II : 
: Lusla Nargis, SE., M.Si
NIDN. 0222036101

Mengesahkan,

Dekan
Tanggal 2-10-2024



Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen
Tanggal 2-10-2024


Mariyam Zuhariah, S.E., M.M.
NIDN. 0222096301

013/PS/DFEB/24

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : M. Agung Rihaflan
Nomor Pokok : 2001110195
Angkatan : 2020
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang

Palembang, September 2024



M. Agung Rihaflan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Sesungguhnya Allah SWT tidak merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(Q.S Ar Ra'd : 11)

Yang mendampingimu tidak harus menjadi yang terbaik bagi diri dan hatimu, tapi dirimulah yang harus menjadi terbaik bagi siapapun yang mendampingimu.

(Emha Ainun Nadjib)

Kupersembahkan kepada :

- *Ayah dan Ibu tercinta*
- *Saudaraku tersayang*
- *Para Pendidik yang Kuhormati*
- *Sahabat-sahabat seperjuangan*
- *Almamaterku*

ABSTRAK

M. Agung Rihafan. Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang, (dibawah bimbingan Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si dan Ibu Nur Effen, SE.,M,M).

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan motivasi pasien terhadap pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Sampel penelitian ini adalah 94 orang pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Teknik pengambilan sampel tentang penelitian ini menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*.

Dari hasil penelitian saluran distribusi, kualitas produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Saluran distribusi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga

ABSTRACT

M. Agung Rihaflan. The Influence of Distribution Channels, Product Quality and Price on Customer Satisfaction of PT. Bintang Sriwijaya Palembang, (Under the guidance of Mrs. Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si and Mrs. Nur Effen, SE., M,M).

This thesis discusses the influence of service quality, hospital image and patient motivation on the influence of Distribution Channels, Product Quality and Price on Customer Satisfaction of PT. Bintang Sriwijaya Palembang. The sample of this study was 94 customers of PT. Bintang Sriwijaya Palembang. The sampling technique in this study used Proportionate Stratified Random Sampling.

From the results of the distribution channel research, product quality and price have a simultaneous effect on customer satisfaction at PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Distribution channels partially have an effect on customer satisfaction at PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Product quality partially has an effect on customer satisfaction at PT. Bintang Sriwijaya Palembang. Price partially has an effect on customer satisfaction at PT. Bintang Sriwijaya Palembang.

Keywords : Customer Satisfaction, Distribution Channels, Product Quality and Price

RIWAYAT HIDUP

M Agung Rihafan, dilahirkan di Palembang pada tanggal 32 Januari 2001, anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Hamid (Alm) dan Ibu Merry. Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 52 Palembang. Sekolah Menengah Pertama (SMP) diselesaikan pada tahun 2015 di SMP Negeri 8 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) diselesaikan tahun 2018 di SMK Negeri 2 Palembang. Pada tahun 2020 masuk di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang dan Sekarang bekerja di PT. Dapentha Utama Karya Palembang.

Palembang, Agustus 2024

AR

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyajiannya yang tak lain disebabkan oleh terbatasnya kemampuan yang peneliti miliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nur Effen, SE.,M,M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi.
7. Pimpinan dan karyawan/ti PT. Bintang Sriwijaya Palembang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Orang tua tercinta dan saudara-saudara yang selalu memberi semangat dan dukungan serta do'a terbaik untuk peneliti.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan peneliti mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT, membalas dengan berlipat ganda dan kita semua senantiasa mendapat lindungan dan kasih sayangnya. *Amin ya robbal alamin.*

Palembang, Agustus 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 10.1. Latar Belakang | 1 |
| 10.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 10.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 10.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teoritis | 7 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.1.1 Faktor Faktor Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.1.2 Saluran Distribusi..... | 10 |
| 2.1.2.1 Pengertian Saluran Distribusi..... | 10 |
| 2.1.2.2 Bentuk-Bentuk Saluran Distribusi | 11 |
| 2.1.2.3 Dimensi Saluran Distribusi | 12 |
| 2.1.2.4 Indikator Saluran Distribusi | 13 |
| 2.1.3 Kualitas Produk..... | 13 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 13 |

| | | |
|---|---|----|
| 2.1.3.2 | Faktor-Faktor Kualitas Produk..... | 14 |
| 2.1.3.3 | Dimensi Kualitas Produk | 15 |
| 2.1.3.4 | Indikator Kualitas Produk | 16 |
| 2.1.4 | Harga..... | 17 |
| 2.1.4.1 | Pengertian Harga..... | 17 |
| 2.1.4.2 | Metode Penetapan Harga | 17 |
| 2.1.4.3 | Dimensi Harga | 19 |
| 2.1.4.4 | Indikator Harga | 20 |
| 2.2. | Penelitian Lain Yang Relevan | 21 |
| 2.3. | Kerangka Berpikir..... | 24 |
| 2.4. | Hipotesis Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1. | Tempat dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.2. | Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.2.1 | Sumber Data..... | 29 |
| 3.2.2 | Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 31 |
| 3.3.1 | Populasi | 31 |
| 3.3.2 | Sampel..... | 32 |
| 3.4. | Rancangan Penelitian | 33 |
| 3.5. | Variabel dan Definisi Operasional | 33 |
| 3.6. | Instrumen Penelitian..... | 35 |
| 3.7. | Teknik Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 43 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Rumah PT. Bintang Sriwijaya Palembang..... | 43 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi PT. Bintang Sriwijaya Palembang | 44 |
| 4.1.3 | Struktur Organisasi PT. Bintang Sriwijaya Palembang..... | 44 |

| | | |
|-----------------------------------|---|-----------|
| 4.1.4 | Pembagian Tugas pada PT. Bintang Sriwijaya Palembang..... | 47 |
| 4.1.5 | Karakteristik Responden..... | 50 |
| 4.1.6 | Uji Validitas..... | 53 |
| 4.1.7 | Uji Reliabilitas..... | 55 |
| 4.1.8 | Analisis Statistik Deskriptif..... | 55 |
| 4.1.9 | Uji Persyaratan Analisis..... | 59 |
| 4.1.10 | Regresi Linier Berganda (<i>Multiple Linier Regretion</i>). | 64 |
| 4.1.11 | Koefisien Determinasi..... | 65 |
| 4.1.12 | Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)..... | 66 |
| 4.1.13 | Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)..... | 67 |
| 4.2 | Pembahasan..... | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 73 |
| 5.2 | Saran..... | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 75 |
| LAMPIRAN..... | | 77 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Lain Yang Relevan | 21 |
| Tabel 3.1 Waktu Penelitian | 29 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 34 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden | 51 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas..... | 53 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 55 |
| Tabel 4.4 Kriteria Pengujian | 56 |
| Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Saluran Distribusi (X_1) . | 56 |
| Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_2) | 57 |
| Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga (X_3) | 58 |
| Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 59 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas | 61 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas | 62 |
| Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda..... | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi | 66 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)..... | 67 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Berpikir | 27 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Bintang Sriwijaya Palembang | 47 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Norma <i>P-P Plot</i> | 60 |
| Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i> | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 78 |
| Lampiran 2. Data Penelitian..... | 83 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas | 95 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas..... | 99 |
| Lampiran 5. Regresi Linier Berganda..... | 101 |
| Lampiran 6. R Tabel | 102 |
| Lampiran 7. F Tabel..... | 103 |
| Lampiran 8. t Tabel..... | 104 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketatnya tingkat persaingan mendorong perusahaan untuk menyusun strategi yang tepat guna meraih pasar serta mempertahankan pasar yang telah ada. Adanya tantangan ini mengharuskan suatu perusahaan atau para pelaku usaha untuk selalu tanggap dan peka serta mampu mengantisipasi terhadap perubahan yang telah terjadi sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan sejenis. Salah satu cara yang dilakukan agar dapat memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan kualitas produk sesuai dengan yang dibutuhkan konsumennya (Aji, 2020:4).

Hal yang mendasar dalam strategi pemasaran adalah pemahaman tentang konsep pemasaran, dimana kepuasan konsumen adalah titik sentralnya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (Tjiptono, 2018:206). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memungkinkan pelanggan melakukan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas serta pelanggan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan baik.

Dimana Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan yang hubungannya berbanding lurus, semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas. Konsumen akan mencari pelayanan yang terbaik kepadanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain saluran distribusi, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, *emotional factor*, biaya, kemudahan dan lain-lain (Lupiyoadi, 2018:21).

Saluran distribusi merupakan saluran pemasaran yang dimiliki oleh perusahaan dalam menyalurkan semua produk yang dimiliki oleh perusahaan. Permasalahan yang muncul dalam perusahaan pada saluran distribusi dapat terlihat bahwa sering terjadi keterlambatan distribusi di perusahaan dalam hal waktu tunggu dan waktu pengiriman barang, kurangnya pelayanan spesial yang diberikan kepada pelanggan dan keragaman produk dari perusahaan yang terlalu banyak (Marpaung, 2020:3).

Kualitas produk merupakan salah satu hal yang penting dalam memilih suatu produk. Konsumen menginginkan kualitas produk yang terbaik dalam melakukan keputusan pembelian. Kualitas harus diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri, sehingga selera pelanggan disini sangat berpengaruh. Jadi dalam mengelola kualitas suatu produk harus sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini yang penting adalah menjaga konsistensi dari output produk pada tingkat kualitas yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Dengan kualitas yang bagus dan terpercaya, maka produk akan senantiasa tertanam dibenak pelanggan, karena

pelanggan bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas (:12).

Harga merupakan alat pengukur dasar suatu sistem ekonomi karena harga mempengaruhi alokasi faktor-faktor produksi. Harga merupakan faktor kendali kedua yang dapat ditangani oleh manajemen penjualan atau pemasaran untuk memahami inti pokok tentang pengambilan keputusan yang menyangkut penetapan harga. Harga yang terlalu tinggi akan membentuk persepsi pelanggan bahwa produk kita termasuk pada kategori barang mewah superior (berkualitas tinggi). Sedangkan jika harga yang kita tawarkan terlalu rendah, maka dapat membentuk persepsi konsumen bahwa produk kita berkualitas tinggi). Sedangkan jika harga yang kita tawarkan terlalu rendah, maka dapat membentuk persepsi konsumen bahwa produk kita berkualitas rendah (Kasanti, 2019:16).

PT. Bintang Sriwijaya Palembang merupakan salah satu bentuk perusahaan yang bergerak dalam bidang distributor makanan, minuman dan kosmetik seperti pocari sweat, nutrifood, kusuka, intrasari, yulia kosmetik dan lain-lain. Penjualan merupakan faktor terpenting bagi sebuah perusahaan. Karena dengan adanya penjualan, maka suatu perusahaan akan mendapat keuntungan yang lebih supaya bisa melanjutkan usaha tersebut. Namun Persaingan bisnis di era perdagangan bebas seperti sekarang ini sangat ketat, setiap perusahaan dituntut untuk mempersiapkan dirinya secara profesional dan fleksibel sehingga perusahaan tidak hanya mampu bertahan, tetapi juga mampu tumbuh dan berkembang. Untuk itu perusahaan harus memiliki strategi yang tepat agar bisa memenuhi kebutuhan pasar.

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan di PT. Bintang Sriwijaya Palembang dilihat saluran distribusi dari *supplier* ke perusahaan mengalami keteterlambatan, dimana pengantaran produk dari *supplier* menggunakan jalur darat, terkadang kendaraan mengalami *trouble* sehingga produk yang diterima tidak tepat waktu, menyebabkan pelanggan akan berpaling ke perusahaan pesaingnya dibidang yang sama. Kualitas produk yang perusahaan tawarkan masih adanya produk yang kemasannya rusak. Perubahan harga tidak sebanding dengan nilai layanan maupun produk yang ditawarkan sehingga tidak heran pelanggan akan beralih kepada para kompetitor untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan tersebut.

Dari latar belakang masalah di atas di jelaskan bahwa faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah saluran distribusi, kualitas produk dan harga serta didukung oleh penelitian terdahulu yang masih perlu dikembangkan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Saluran Distribusi, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah pertanyaan yang mencari jawaban melalui pengumpulan dan kajian data. Dimana pencarian dapat dilakukan berdasarkan tingkat interpretasi. Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah saluran distribusi, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang?
2. Apakah saluran distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu agar data dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan :

1. Pengaruh saluran distribusi, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang.
2. Pengaruh saluran distribusi terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang.
3. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang.
4. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Bintang Sriwijaya Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah penegasan dan harapan peneliti, tentang hasil yang didapatkan dalam penelitian. Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini berguna untuk meningkatkan pemahaman berkaitan dengan manajemen pemasaran yang telah dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Bagi PT. Bintang Sriwijaya Palembang

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk perusahaan bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis.

3. Bagi Akademik

Sebagai referensi bagi para peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan saluran distribusi, kualitas produk dan harga dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, L. F. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Pengambilan Keputusan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Syuhada'Haji* (Doctoral dissertation, STIE Kesuma Negara Blitar).
- Andriyanto. 2022. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix 7-P) Terhadap Keputusan Pembelian Di Thiwul Ayu Mbok Sum. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, 20 (1), 26.
- Aria, Mulyapradana dan Atik, Lazulfa Indah. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 No.2.
- Ghozali, I., dan Chariri, A. 2018. *Intellectual capital dan kinerja keuangan perusahaan; Suatu analisis dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS)*. <http://eprints.undip.ac.id/17126>.
- Handoko, T. Hani. 2021. *Manajemen Edisi 3*. Yogyakarta: BPEE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasyim, M. A, Fauzi, A., dan Fanani, D. 2017. Pengaruh Citra Merek terhadap Word of Mouth dan Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2014/2015-2015/2016 Pembeli Handphone Samsung Galaxy). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1).
- Husein Umar. 2019. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2019. *Pemasaran Pengantar*. 8th edisi. New Jersey: PearsonPrentice Hall.
- Marzuki, Agustina. 2018. *Praktikum Statistik*, Malang: Ahlimedia Press.

- Mufrizal, M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.2 No.3.
- Nurulaini, 2022. Strategi Segmentasi, Targeting dan Positioning (STP) Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Pendidikan dan Manajemen Islam*, Vol 2 (1).
- Purwanto, B. T., Muchlis, N., & Multazam, A. M. 2022. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berobat Pasien Rawat Jalan di RSAU dr. Dody Sardjoto. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 153-168.
- Rizky, Aristo. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Smartphone Realme. *Jurnal Ilmu dan Riset*, Vol.11 (4).
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Shidqi, M. 2011. *Pengaruh Motivasi dan Persepsi Pasien Terhadap Keputusan Memilih Layanan Rawat Inap RSI Siti Hajar Sidoarjo* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani. 2018. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro, L. 2018, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Qonita., A. 2017. Analisis Usaha dan Strategi Pemasaran Hidroponik pada UMKM Bakoel Sayur Kabupaten Karanganyar. *AGRISTA* (5), pp. 59-67.

