

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA

TUGAS AKHIR.....i

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....ii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....iii

ABSTRAK.....iv

ABSTRACT..... v

KATA PENGANTAR..... vi

DAFTAR ISIix

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Batasan Masalah 8

1.3 Rumusan Masalah..... 9

1.4 Tujuan Penelitian 9

1.5 Manfaat Penelitian 10

1.5.1 Manfaat Teoritis 10

1.5.2 Manfaat Praktis..... 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori 11

2.1.1 Teori Pemasaran.....	11
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	12
2.1.2 Layanan Logistik	15
2.1.2.1 Definisi Logistik	15
2.1.2.2 Tujuan Logistik	16
2.1.2.3 Gudang dan Penyimpanan	17
2.1.2.4 Distribusi dan Pengiriman.....	20
2.1.2.5 Dimensi Layanan Logistik	23
2.1.3 Pelayanan Pelanggan.....	25
2.1.3.1 Teori Kualitas Pelayanan	25
2.1.3.2 Definisi Pelayanan Pelanggan	26
2.1.3.3 Fungsi Pelayanan Pelanggan	27
2.1.3.4 Perkembangan Pelayanan Pelanggan	28
2.1.3.5 Dimensi Pelayanan Pelanggan	30
2.1.4 Promosi.....	31
2.1.4.1 Definisi Promosi	31
2.1.4.2 Tujuan Promosi	32
2.1.4.3 Bauran Promosi	33
2.1.4.4. Faktor-Faktor Promosi	36
2.1.4.5 Dimensi Promosi	38
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	38
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	38
2.1.5.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	40

2.1.5.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan	41
2.1.6 Hubungan Layanan Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.1.7 Hubungan Pelayanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.1.8 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	43
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Pengembangan Hipotesis	47
2.4 Model Penelitian	47
2.5 Bagan dan Alur Berpikir	49
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.3 Objek Penelitian	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	53
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	55
3.6 Metode Analisis Data.....	61
3.6.1 Uji Validitas Pre-test	62
3.6.2 Uji Reliabilitas Pre-Test	65
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum PT. Anugerah Pharmindo Lestari	73
4.1.1 Sejarah PT. Anugerah Pharmindo Lestari.....	73
4.1.2 Visi dan Misi PT. Anugerah Pharmindo Lestari.....	73
4.1.3 Sistem Distribusi PT. Anugerah Pharmindo Lestari.....	74
4.2 Hasil Penelitian.....	77
4.2.1 Demografi dan Profil Responden	77
4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	77

4.2.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.1.3	Profil Responden Berdasarkan Area Fungsional.....	78
4.2.1.4	Profil Responden Berdasarkan Tipe Outlet.....	79
4.2.2	Statistik Deskriptif	79
4.2.2.1	Analisis Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Layanan Logistik (X1)	80
4.2.2.2	Analisis Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Pelayanan Pelanggan (X2).....	82
4.2.2.3	Analisis Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi (X3).....	84
4.2.2.4	Analisis Frekuensi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	86
4.2.3	Uji Instrumen.....	88
4.2.3.1	Uji Validitas Aktual	88
4.2.3.2	Uji Reliabilitas Aktual	90
4.2.4	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	91
4.2.4.1	Uji Asumsi Klasik	91
4.2.4.1.1	Uji Normalitas	91
4.2.4.1.2	Uji Multikolinearitas	93
4.2.4.1.3	Uji Heterokedastisitas	94
4.2.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	95
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	97
4.2.5.1	Uji T (Parsial)	97
4.2.5.2	Uji F (Simultan).....	98
4.3	Pembahasan	98
4.3.1	Pengaruh Layanan Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan	98

4.3.2 Pengaruh Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4.3.4 Pengaruh Layanan Logistik, Pelayanan Pelanggan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Rekomendasi	103
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN A SURAT KETERANGAN DARI PERUSAHAAN	A-1
LAMPIRAN B DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C JAWABAN KUESIONER PRE-TEST.....	C-1
LAMPIRAN D JAWABAN KUESIONER DATA AKTUAL	D-1
LAMPIRAN E DATA KOMPLAIN YANG DIAJUKAN PELANGGAN PT. APL.....	E-1
LAMPIRAN F HASIL UJI SPSS.....	F-1

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Histogram Penjualan PT. APL Medan Tahun 2021 dan 2020
- Gambar 2.1 Skema Bauran Pemasaran
- Gambar 2.2 Elemen Logistik yang dapat Berpengaruh terhadap Pengembalian Investasi Suatu Organisasi
- Gambar 2.3 Perbandingan Ekspektasi Pelanggan Pada Tahun 2019 dan 2020
- Gambar 2.4 Model Penelitian
- Gambar 2.5 Bagan Alur Berpikir
- Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Usia
- Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin
- Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Area Fungsional
- Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Tipe Outlet
- Gambar 4.5 Grafik Histogram
- Gambar 4.6 Grafik Normal Probability Plot
- Gambar 4.7 Grafik Scatterplot

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Nama Principal
- Tabel 1.2 Komplain yang Diajukan Pelanggan PT. APL Medan
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3.1 Retailer Yang Aktif Bertransaksi di Provinsi Sumut
- Tabel 3.2 Skala Penilaian Likert
- Tabel 3.3 Definisi Operasional
- Tabel 3.4 Uji Validitas Pre-Test Variabel Layanan Logistik (X1)
- Tabel 3.5 Uji Validitas Pre-Test Variabel *Customer Service* (X2)
- Tabel 3.6 Uji Validitas Pre-Test Variabel Promosi (X3)
- Tabel 3.7 Uji Validitas Pre-Test Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Pre-Test Instrumen Penelitian
- Tabel 4.1 Kriteria Penilaian Item Pertanyaan

Tabel 4.2 Penilaian atas Variabel Layanan Logistik
Tabel 4.3 Penilaian atas Variabel *Customer Service*
Tabel 4.4 Penilaian atas Variabel Promosi
Tabel 4.5 Penilaian atas Variabel Kepuasan Pelanggan
Tabel 4.6 Uji Validitas Aktual Variabel Layanan Logistik
Tabel 4.7 Uji Validitas Aktual Variabel *Customer Service*
Tabel 4.8 Uji Validitas Aktual Variabel Promosi
Tabel 4.9 Uji Validitas Aktual Variabel Kepuasan Pelanggan
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Aktual
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov Smirnov
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas
Tabel 4.13 Uji Spearman's Rho
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi
Tabel 4.16 Uji T (Parsial)
Tabel 4.17 Uji F (Simultan)

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: SURAT KETERANGAN DARI PERUSAHAAN A-1
LAMPIRAN B: DAFTAR PERTANYAAN KUISIONER B-1
LAMPIRAN C: JAWABAN KUESIONER PRE-TEST C-1
LAMPIRAN D: JAWABAN KUESIONER DATA AKTUAL D-1
LAMPIRAN E: DATA KOMPLAIN YANG DIAJUKAN PELANGGAN PT.
APL E-1
LAMPIRAN F: HASIL UJI SPSS F-1