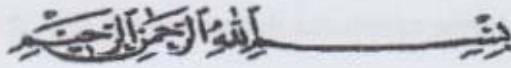


KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Robbil “Alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Distribusi Produk Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alamjaya Wirasantosa Medan”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. DR.H. Sya'ad Afifiddin, SE, M.EC, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Heri Syahrial, SE, MSi, selaku ketua skripsi penulis sekaligus Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Patar Marbun, MSi selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Agustiono, SE, MMA selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dra. Isnaniah, SE, MMA, selaku Dosen Sekretaris skripsi yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kantor Perusahaan PT. Alamjaya Wirasentosa Medan, yang menjadi obyek penelitian dan para pegawai PT. Alamjaya Wirasentosa Medan.
7. Ayahanda dan Alm. Ibundaku yang tercinta yang selalu memberikan doa,amanat dan semangat yang lebih kepadaku, dengan sabar kalian mendengarkan keluh kesabku sehingga semua terselesaikan dengan baik atas dorongan kalian.Kalian tidak akan pernah tergantikan oleh siapapun.
8. Istri ku Trisnawaty SE dan Anakku tercinta Syakira Rasya serta keluarga besar ku yang selalu memberikan dukungan yang penuh sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Teman-teman dan sahabat-sahabatku di jurusan manajemen kebersamaan, keceriaan, canda tawa, bantuan dan kerja samanya selama ini. Kalian semua kawanku yang terbaik didalam hidupku.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya kepada saya. Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.

Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca dan bagi penulis khususnya, dan kiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin.....

Amin yaa rabbal allamin

Medan, 20 Oktober 2013

(Rahmad Syawal Berutu)



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teoritis	4
1. Pengertian dan Fungsi Distribusi	4
2. Jenis-jenis Saluran Distribusi.....	8
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Distribusi.....	18
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
6. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Pelanggan.....	25
B. Kerangka Konseptual.....	26
C. Hipotesis	27
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel.....	29
C. Definisi Operasional	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Data Perusahaan	36
2. Uraian Tugas dan Tanggung jawab	39
3. Penyajian Data Angket	45
4. Penyajian Data Angket Res ponden.....	47
B. Pembahasan	56
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
2. Uji Statistik	59
3. Uji Hipotesis	60
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	61

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA