

# Pengaruh Sistem Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang

Vanessa Muri Septia

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau,  
Jln. Kaharuddin Nasution No. 113 Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau, Indonesia 90221

Email: [vanessaseptia@gmail.com](mailto:vanessaseptia@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Sistem Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang. Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe penelitian survey deskriptif dan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan *software* SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel Sistem Saluran Distribusi dengan indikator Ketersediaan Produk, Jangkauan Distribusi dan Tingkat Kemudahan mendapatkan hasil dari responden dengan kategori Sangat Setuju. Sedangkan untuk variabel Kepuasan Konsumen dengan indikator Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan hasil dari responden dengan kategori Sangat Setuju. Hasil dari penelitian regresi linier sederhana menunjukkan bahwa *Reward* mempunyai hubungan yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**Kata Kunci:** Sistem Saluran Distribusi, Kepuasan Konsumen, Toko Bahan Bangunan.

## Abstract

*This study aims to determine and analyze The Influence Of The Distribution Channel System On Customer Satisfaction At The Sikumbang Karya Building Materials Shop Padang City. The type of research that the author uses is descriptive survey research and quantitative research methods using SPSS 22. The results of this study indicate that the variable Distribution Channel System with indicators Product Availability, Distribution Reach and Level Convenience get results from respondents in the Strongly Agree category. As for variabel Customer Satisfaction with indicators Suitability Of Expectations, Interest In Visiting Again and Willingness To Recommend getting results from respondents in the Strongly Agree category. The results of the simple linear regression research show that the Reward has a significant relationship to Employee Performance.*

**Keywords:** *Distribution Channel System, Customer Satisfaction, Building Material Stores.*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Salah satu kegiatan pemasaran yang tidak kalah penting yaitu dibidang distribusi, secara garis besar distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah

penyampaian barang dan jasa produsen kepada konsumen, sehingga penggunaannya sesuai dengan yang dibutuhkan, mulai dari jenis, jumlah, harga, tempat serta waktu yang dibutuhkan. Hal ini dikarenakan setelah barang selesai diproduksi dan siap untuk

dipasarkan setelah itu dalam proses pemasaran yaitu menentukan metode dan rute yang akan digunakan untuk menyalurkan barang tersebut ke pasar. Hal ini bersangkutan dengan masalah penentuan strategi penyaluran yang termasuk pemilihan saluran distribusi. Saluran distribusi adalah sekelompok individu atau perusahaan yang mempunyai hak kepemilikan atas barang yang dipasarkan, dan membantu dalam menyampaikan hak kepemilikan barang atau jasa tersebut dari produsen ke konsumen (Gitosudarmo, 2014). Efektifitas saluran distribusi dalam sebuah perusahaan harus mempertimbangkan ketepatan waktu, system pengiriman, transportasi sampai biaya dari berbagai alternatif yang tersedia. Adapun hambatan dari saluran distribusi yaitu masuk di pasar, orientasi perantara, kemampuan saluran untuk mendistribusikan tentang produk serta karakteristik produk atau jasa dan pelanggan.

Saluran distribusi merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang mempunyai peranan penting dalam pemasaran produk dan mencapai tujuan perusahaan, salah satu kegiatan penting dari saluran distribusi yaitu mempercepat arus barang dari produsen ke konsumen secara efisien. Jika pengelolaan saluran distribusi dilakukan secara optimal, maka dapat memberikan keuntungan dari dua belah pihak, baik bagi perusahaan maupun konsumen. Tanpa adanya saluran distribusi yang baik tentunya pelanggan akan merasa tidak puas yang berakibatkan volume penjualan menurun. Jika suatu perusahaan semakin berkembang tentunya tuntutan terhadap peranan saluran distribusi juga semakin besar dan dengan bertambah luasnya pasar yang dilayani, maka diharapkan volume penjualan akan meningkat pula. Dengan demikian pihak perusahaan harus menentukan dengan tepat saluran distribusi, jika terdapat kesalahan dalam pemilihan saluran distribusi dapat mengakibatkan tidak sampainya produk

dalam jumlah dan waktu yang tepat ketangan konsumen yang dapat mengakibatkan kerugian yang cukup besar bagi perusahaan.

Apabila saluran distribusi sudah melaksanakan fungsinya dengan maksimal, maka saluran distribusi telah membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang dikehendaki. Saluran distribusi berpengaruh kuat terhadap jalannya suatu perusahaan, keputusan pemilihan saluran distribusi merupakan hal yang paling pokok, karena menetapkan keberadaan produk di pasar dan kemampuan para pembeli untuk memperoleh produk. Kesalahan dalam kebijakan pemilihan saluran distribusi akan berpengaruh terhadap eklangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang. Dengan demikian perusahaan selain dituntut untuk bersaing dengan perusahaan lain serta harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Keinginan konsumen dalam mendapatkan suatu produk dengan mudah dan memperoleh pelayanan yang memuaskan menjadikan perusahaan harus mampu melaksanakan pendistribusian produknya dengan baik.

Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang merupakan salah satu distributor yang ada di kota Padang. Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang merupakan perusahaan dagang yang bergerak dalam pemasaran bahan bangunan. Toko ini terletak di Di Jl. Perintis Kemerdekaan No.6 Kota Padang. Lokasi Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya sangat strategis, dekat dengan pasar atau konsumen. Pada toko bahan bangunan sikumbang karya memiliki kelebihan diantaranya dapat membeli produk secara eceran, harga masih bisa di tawar serta pelayanannya ramah. Berbagai macam produk bahan bangunan yang ada di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1: Daftar Barang yang Ada Di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang**

No	Nama Produk	Penjualan Per Tahun (Item)	Distributor
1.	Semen	Rp. 607.562.000	PT. Semen Padang Indarung
2.	Bahan Kali	Rp. 290.349.600	PT. Bohok Bata
3.	Triplek	Rp. 332.433.925	Ayumon Kayu
4.	Kayu	Rp. 305.326.128	Ayumon Kayu
5.	Seng	Rp. 466.965.381	PT. Adepo Bangunan
6.	Holobrik	Rp. 139.315.800	PT. Adepo Bangunan
7.	Cat	Rp. 736.585.650	PT. Nipsea Paint and Chemicals
8.	Paralon	Rp. 368.020.468	PT. Adepo Bangunan
9.	Kunci	Rp. 486.016.401	PT. Adepo Bangunan
10.	Kramik	Rp. 389.445.391	PT. Adepo Bangunan
11.	Bata	Rp. 266.960.000	Hj. Bohok Bata
12.	Pintu	Rp. 33.230.250	Ayumon Kayu
Total		Rp. 4.422.210.992	

*Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023*

Dari data penjualan di atas, dapat disimpulkan bahwa penjualan produk di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang pada tahun 2022 sejumlah Rp.4.422.210.992 omset per tahunnya. Pada tabel di atas produk Cat merupakan bahan bangunan dengan penjualan tertinggi yaitu sebesar Rp.736.585.650 item pertahunnya. Adapun saluran distribusi pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang dapat dilihat pada gambar berikut:

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah sistem saluran distribusi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang?”

## 3. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis dan menjelaskan apakah sistem saluran distribusi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang.

## KERANGKA TEORI

### 1. Sistem Saluran Distribusi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian distribusi adalah pembagian pengiriman barang-barang kepada orang banyak atau ke beberapa tempat (Anwar, 2001). Terdapat beberapa unsur penting dalam distribusi, yaitu sebagai berikut:

1. Saluran distribusi merupakan sekelompok lembaga yang ada diantara berbagai lembaga yang mengadakan kerjasama untuk mencapai suatu tujuan.
2. Tujuan dari saluran distribusi adalah untuk mencapai pasar-pasar tertentu. Dengan demikian pasar merupakan tujuan dari kegiatan saluran.
3. Saluran distribusi melaksanakan dua kegiatan penting untuk mencapai tujuan yaitu mengadakan penggolongan dan mendistribusikan.

Saluran distribusi adalah sekelompok individu atau perusahaan yang mempunyai hak kepemilikan atas barang yang dipasarkan, dan membantu dalam menyampaikan hak kepemilikan barang atau jasa tersebut dari produsen ke konsumen (Anwar, 2001).

Adapun indikator Saluran Distribusi menurut (Gitosudarmo, 2014) yaitu sebagai berikut:

1. Ketersediaan produk adalah upaya yang dilakukan perusahaan dalam menyediakan produknya secara berkesinambungan di lokasi yang tepat, agar produk yang dibutuhkan oleh konsumen dengan mudah didapatkan.
2. Jangkauan distribusi adalah tempat atau lokasi yang akan digunakan oleh pengusaha yang dekat dengan konsumen dalam menyediakan barang atau jasa tersebut, maka konsumen akan lebih cepat mendapatkan produk atau jasa yang dibutuhkannya.
3. Tingkat kemudahan yaitu pengusaha yang menciptakan suatu kondisi yang memberikan konsumen dengan kondisi yang memudahkan atau kenyamanan dalam mendapatkan produk atau jasa tersebut melalui pendistribusian ditempat yang strategis, agar konsumen tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh produk atau jasa yang diutuhkannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa saluran distribusi merupakan suatu organisasi yang melakukan aktivitas untuk mempermudah konsumen dalam memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan.

## 2. Kepuasan Konsumen

Menurut (Sunyoto, 2015) Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut (Sangadji, 2013) kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai

dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi.

Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Tjiptono, 2015) indikator pembentuk Kepuasan konsumen terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang jasa terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan barang/jasa yang telah diterimanya kepada teman atau keluarga.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna membeli produk ataupun menggunakan suatu jasa dan memberikan hasil yang melampaui harapan.

## METODE PENELITIAN

### 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif. Menurut Borg and Gall tipe survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, peneliti tetap melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, seperti wawancara terstruktur serta

mengedarkan kuesioner Nengsih and Herman, 2018). Survey Deskriptif yaitu menggambarkan dengan sesungguhnya kondisi lokasi penelitian agar ditemukan kebernaran ilmiah sesuai dengan yang diinginkan (Herman and Purnomo, 2022).

Usulan Penelitian tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih berdasarkan beberapa indikator variabel yang diteliti. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016).

Penggunaan tipe ini bertujuan untuk mengukur secara cermat dengan menggunakan analisa kuantitatif untuk memperkuat gambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada terkait pengaruh sistem saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang. Adapun yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang merupakan salah satu distributor yang ada di kota Padang. Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang yang terletak di Di Jl. Perintis Kemerdekaan No.6 Kota Padang dikarenakan Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang memiliki lokasi yang strategis dan dekat dengan konsumen ataupun pasar.

## **3. Populasi dan Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh Pelanggan yang membeli material di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang Jl. Perintis Kemerdekaan No.6 Kota Padang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representative (mewakili). Dalam proses pengambilan sampel pelanggan dilakukan dengan cara menetapkan sampel dari populasi yang memenuhi karakteristik untuk pembatas yang ada dalam populasi objek penelitian (Sugiyono, 2016).

## **4. Teknik Penarikan Sampel**

Adapun teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dianggap orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai data (Sugiyono, 2016).

## **5. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016). Data primer juga merupakan data yang penulis peroleh langsung dari responden yang terdiri dari wawancara dan observasi penulis (Herman, et.al, 2023). Sumber data primer diperoleh dengan tanya jawab langsung dengan menggunakan media kuesioner. Data primer didapat dari kuesioner responden mengenai pengaruh sistem saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang.

2. Data Sekunder  
Data Sekunder menurut (Sugiyono, 2016) yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang melengkapi data yang diperlukan data primer. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah sejarah Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang, daftar jenis produk, dan tenaga kerja di Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan yaitu dengan melakukan penelitian langsung dengan cara:

1. Teknik Observasi  
Menurut Sutrisno hadi (1986) dikutip dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
2. Teknik Wawancara  
Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi (Sugiyono, 2016).
3. Kuesioner  
Menurut (Sugiyono, 2011) kuesioner merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

4. Teknik Dokumentasi  
Menurut (Sugiyono, 2016) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian.

## 7. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang memandang fenomena dengan gejala yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2019). Untuk Teknik Analisa data penulis mengacu kepada pendapat Sugiono dengan menggunakan Teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (Latif et.al, 2022).

Analisis data metode kuantitatif adalah metode yang dilakukan dalam penelitian dengan menunjukkan kepada riset dalam rumus-rumus. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada toko bahan bangunan sikumbang karya kota padang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Variabel Rekapitulasi Sistem Saluran Distribusi (X)

**Tabel 2: Rekapitulasi Variabel Sistem Saluran Distribusi**

No	Indikator	Pilihan Jawaban					Jumlah Skor
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Ketersediaan produk	143	111	41	5	0	1.292
		715	444	123	10	0	
2	Jangkauan distribusi	49	38	13	0	0	436
		245	152	39	0	0	
3	Tingkat kemudahan	75	71	45	9	0	812
		375	284	135	18	0	
Jumlah Skor						2.540	
Skor Tertinggi (5 x 100 x 6)						3.000	
Kategori						Sangat Setuju	

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Dari tabel V.8 dapat disimpulkan berdasarkan observasi, kuesioner, wawancara yang dilakukan penulis dapat dilihat jawaban dari setiap indikator kategori sangat setuju dengan skor 2.540 dengan sub indikator yang mempengaruhi ialah sub indikator ketersediaan produk dengan skor 1.292.

Dimana pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang persediaan produk merupakan

hal utama dalam proses distribusi bahan bangunan. Karena dengan adanya persediaan produk yang cukup dapat mencegah terputusnya proses distribusi bahan bangunan kepada konsumen. Hal ini tentunya juga dapat bertujuan agar proses distribusi dapat berjalan lancar dan berkelanjutan. Hasil ini sejalan dengan teori (Anwar: 2008) bahwa distribusi merupakan proses pengiriman barang-barang kepada orang banyak ke beberapa tempat.

**Tabel 3: Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen**

No	Indikator	Pilihan Jawaban					Jumlah Skor
		Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1	Kesesuaian Harapan	144	109	42	5	0	1.292
		720	436	126	10	0	
2	Minat berkunjung kembali	97	78	25	0	0	872
		485	312	75	0	0	
3	Kesediaan merekomendasikan	144	110	41	5	0	1.293
		720	440	123	10	0	
Jumlah Skor						3.457	
Skor Tertinggi (5 x 100 x 8)						4.000	
Kategori						Sangat setuju	

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2023

Data yang tertuang pada tabel rekapitulasi di atas memberikan penjelasan bahwa variabel kepuasan konsumen pada produk bahan bangunan

pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang sudah berada pada kategori sangat setuju dengan skor 3.457 dengan skor tertinggi 4.000. hasil ini

menggambarkan bahwa dari setiap indikator yang paling dominan yaitu indikator kesediaan merekomendasikan dengan skor 1.293. Hal tersebut dikarenakan konsumen merasa produk yang ada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang sesuai

**a. Uji validitas**

Uji Validitas kuesioner sistem saluran distribusi dan kepuasan konsumen digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila setiap pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan kata lain, pernyataan yang terdapat pada

dengan harapannya. Hal ini tentunya memberikan kepuasan tersendiri bagi setiap konsumen yang mengakibatkan mereka dengan senang hati akan merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain.

kuesioner mampu menjadi alat ukur dalam fenomena yang diteliti.

Uji validitas data penelitian ini menggunakan korelasi produk moment dengan ketentuan nilai r hitung > r tabel, maka item pernyataan dapat dikatakan valid. Berikut hasil yang diperoleh dari data SPSS versi 22:

**1) Uji Validitas Data Sistem Saluran Distribusi**

Hasil uji validitas data variabel Kualitas Produk dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.13 Hasil Uji Validitas Data Variabel Sistem Saluran Distribusi**

Sistem Saluran Distribusi (X)				
No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1	0,907	0,196	Valid
2	X2	0,852	0,196	Valid
3	X3	0,721	0,196	Valid
4	X4	0,907	0,196	Valid
5	X5	0,411	0,196	Valid
6	X6	0,535	0,196	Valid

**Sumber : SPSS Statistics, 22**

Ketentuan:

Jika R-hitung > R-tabel maka butir pertanyaan valid

Jika R-hitung < R-tabel maka butir pertanyaan tidak valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa item soal yang disediakan peneliti untuk variabel sistem saluran distribusi berjumlah 6 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji coba kepada 100 responden variabel sistem saluran distribusi dalam penelitian ini

dinyatakan valid atau dapat diujikan. Karena nilai  $r_{hit} > r_{tabel}$  yang artinya masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat diandalkan.

**2) Uji Validitas Data Kepuasan Konsumen**

Hasil uji validitas data variabel Kualitas Produk dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.14 Hasil Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Konsumen**

Kepuasan Konsumen (Y)				
No	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1	0,907	0,196	Valid
2	Y2	0,944	0,196	Valid
3	Y3	0,799	0,196	Valid
4	Y4	0,957	0,196	Valid
5	Y5	0,944	0,196	Valid
6	Y6	0,957	0,196	Valid
7	Y7	0,805	0,196	Valid
8	Y8	0,907	0,196	Valid

**Sumber : SPSS Statistics, 22**

Ketentuan:

Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka butir pertanyaan valid

Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$  maka butir pertanyaan tidak valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa item soal yang disediakan peneliti untuk variabel kepuasan konsumen berjumlah 8 item pertanyaan. Setelah dilakukan uji coba kepada 100 responden variabel kepuasan konsumen dalam penelitian ini dinyatakan valid atau dapat diujikan. Karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang artinya masing-masing indikator tersebut dinyatakan valid dan dapat diandalkan.

#### a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan angka indeks yang menunjukkan sejauh mana

suatu alat pengukur dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau konstan dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005) pengukuran yang dinyatakan reliabel apabila jika  $\alpha > 0,6$  maka pernyataan tersebut reliabel.

Program SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu pengukuran dapat diandalkan apabila memiliki koefisien Cronbach Alpha sama atau lebih dari 0,60 dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel V. 15 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Sistem saluran distribusi	6	0,775	0,60	Reliabel
2	Kepuasan konsumen	8	0,800	0,60	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS, 22

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa butir pertanyaan sistem saluran distribusi yang valid 6 pertanyaan dan setelah diuji ternyata semuanya dinyatakan reliable. Sesuai dengan teori yang dijelaskan diatas jika hasil *Cronbach's Alpha* pada tabel menunjukkan angka  $>0,60$ . Dapat dilihat hasil *Cronbach's Alpha* adalah sebesar  $0,775 > 0,60$ . Sehingga instrument penelitian yang berjumlah 6 pertanyaan untuk sistem saluran distribusi dapat digunakan sebagai instrument penelitian. Serta untuk butir pertanyaan kepuasan konsumen yang valid 8 pertanyaan dan setelah diuji ternyata semuanya dinyatakan reliable. Sesuai dengan teori yang dijelaskan diatas jika hasil *Cronbach's Alpha* pada tabel menunjukkan angka  $>0,60$ . Dapat dilihat hasil *Cronbach's Alpha* adalah sebesar  $0,800 > 0,60$ . Sehingga instrument

penelitian yang berjumlah 8 pertanyaan untuk sistem saluran distribusi dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Kesimpulannya bahwa semua instrumen penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai Koefisien Alpha 0,60. Berarti variabel yang diteliti menunjukkan hasil beragam dan variabel menghasilkan nilai Cronbach Alpha Lebih besar dari 0,60 dan disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (Sistem Saluran Distribusi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS versi 22 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V. 16 Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.973	1.552		2.561	.012
	Sistem saluran distribusi	1.517	.061	.930	25.050	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber : Data Olahan SPSS, 22

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dijelaskan bahwa nilai (constant) = 3,973 sedangkan nilai sistem saluran distribusi adalah 1,517. Kemudian dari tabel *Coefficients* diatas diperoleh persamaan regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 3,973 + 1,517 X$$

Dari persamaan regresi linear sederhana di atas memiliki arti bahwa koefisien b merupakan koefisien arag regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel X dengan Y. artinya setiap sistem saluran distribusi diterapkan maka diprediksi akan meningkatkan kepuasna

konsumen sebesar 1,517, sebaliknya jika sistem saluran distribusi tidak diterapkan maka kepuasan konsumen juga akan menurun sebesar 1,517.

**a. Uji Hipotesis**

**1) Uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas (Sistem saluran distribusi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Untuk memudahkan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel, penulis menggunakan kriteria sebagai berikut.

**Tabel V. 24 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00-0.199	Sangat Lemah
0.20-0.399	Lemah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2016)

Dari hasil pengolahan dengan aplikasi SPSS versi 22 diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel V. 16 Hasil Koefisien Determinasi Menggunakan Aplikasi SPSS**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 <sup>a</sup>	.865	.864	2.009

a. Predictors: (Constant), Sistem saluran distribusi

b. Dependent Variabel: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Olahan SPSS,22

Dari tabel diatas menghasilkan koefisien korelasi (R) sebesar 0.930 dengan interval koefisien berada pada 0.80-1.000 maka tingkat hubungannya termasuk kedalam korelasi sangat kuat, kemudian diperoleh nilai koefisien R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0.865 (86,5%), ini menjelaskan bahwa Sistem Saluran Distribusi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Bahan Bangunan Sikumbang Karya Kota Padang sebesar 86,5%, sedangkan sisanya sebesar 13,5% menggambarkan variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga, promosi, dan *brand image* (Hastono, 2019).

## 2) Uji-T

Uji t ialah pengujian signifikan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan  $df=n-k$ . dimana  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  maka hipotesis diterima dengan kata lain variabel bebas (X) secara individual berpengaruh kepada variabel terikat (Y), begitu juga sebaliknya jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  maka hipotesis di tolak. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji SPSS pada tabel dibawah ini:

**Tabel V. 17 Hasil Perhitungan Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.973	1.552		2.561	.012
	Sistem saluran distribusi	1.517	.061	.930	25.050	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Dari tabel diatas maka dapat dibuktikan hipotesis yang penulis ajukan secara parsial dengan ketentuan:

- Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti secara parsial ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.
- Apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

Diketahui pada tabel di atas hasil uji t-hitung (25,050) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dilihat dari tabel tersebut nilai  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  (25,050 < 2,561). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya Sistem Saluran Distribusi berpengaruh positif atau signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada

Toko Bahan bangunan Sikumbang Karya Kota Padang.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Penelitian ini berkesimpulan bahwa pengaruh sistem saluran distribusi terhadap kepuasan konsumen pada toko bahan bangunan sikumbang karya kota padang terdiri dari indikator Ketersediaan Produk, Jangkauan Distribusi, dan Tingkat Kemudahan memiliki pengaruh yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengolahan data kuesioner termasuk dalam kategori sangat setuju. Kepuasan konsumen pada toko bahan bangunan sikumbang karya kota padang yang terdiri (Kesesuaian Harapan, Minat Bekunjung Kembali, Ketersediaan Merekomendasikan) memiliki pengaruh yang diperoleh dari hasil rekapitulasi pengolahan data kuesioner termasuk dalam kategori sangat setuju.

## Saran

Berdasarkan Uji analisis saluran distribusi memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko bahan bangunan sikumbang karya kota padang.

*Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

## DAFTAR PUSTAKA

Anwar, D. (2001). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Abditama.

Gitosudarmo, I. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta.

Herman, H., & Purnomo, D. (2022). Efektivitas Pendistribusian Zakat Oleh Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Siak. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 3(2), 430-437.

Herman, H., Suriani, L., & Gultom, E. W. B. (2023). Efektivitas Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Pada PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 4(1), 118-133.

Latif, S. A., Herman, H. H., & Rosmita, R. (2022). Pemberdayaan Ideal Pada Masyarakat Sekitar Hutan Melalui Tanaman Kehidupan di Desa Sungai Ara Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 126-144.

Nengsih, I. A., & Herman, H. (2018). Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Surat Izin Praktek Dokter Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pinu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 154-175.

Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya*