

ABSTRAKSI

Arie Saputra, Nomor Mahasiswa 152090014, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran. Judul Penelitian, Analisis Kepuasan Pengecer Semen Gresik terhadap Pelayanan Distribusi (Studi pada pengecer PT. Varia Usaha di wilayah Kab. Sleman, Yogyakarta) , 2013. Pembimbing Humam Santosa dan Ida Susi Dewanti.

Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Pengecer Semen Gresik terhadap Pelayanan Distribusi, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengecer PT Varia Usaha di wilayah Kab. Sleman.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pengecer semen gresik terhadap pelayanan distribusi PT. Varia Usaha di Kab. Sleman, Yogyakarta. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu dengan unit analisis pengecer semen gresik yang berstatus sebagai pelanggan tetap pada PT. Varia Usaha. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu dengan cara *Simple Random Sampling*, dengan menggunakan ukuran sampel sebanyak 30 orang responden.

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Importance – Performance Matrix*. Indikator yang digunakan untuk kepuasan adalah ketanggapan petugas PT. Varia Usaha, kemudahan menghubungi PT. Varia Usaha melalui telepon atau alat komunikasi lain, ketepatan dalam memberikan pelayanan, bantuan kegiatan promosi untuk produk semen gresik, ketepatan sales dalam memberikan informasi harga, ketepatan jumlah barang yang dipesan, tepat waktu dalam pengiriman, kunjungan pelayanan ke toko – toko pengecer, kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan order, keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, kepekaan dan kesigapan petugas penerima keluhan pengecer, pelayanan dalam menata barang, ketersediaan semen sewaktu – waktu diminta mendadak, registrasi / pendaftaran toko baru mudah di layani, dan jaminan barang yang dikirim tidak rusak.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum pengecer semen gresik di wilayah Kab.Sleman belum puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. Varia Usaha, hal ini ditunjukkan dengan nilai rata – rata *performance* lebih rendah dari nilai rata – rata *importance*. Sehingga dapat disimpulkan apa yang diharapkan oleh pengecer belum sesuai dengan kinerja yang diberikan oleh PT. Varia Usaha Yogyakarta. Item – item yang dinilai tingkat kepentingan (*importance*) pengecer dan kinerja (*performance*) yang di berikan oleh PT. Varia Usaha Yogyakarta sudah tinggi meliputi pada kuadran dua yaitu Kemudahan menghubungi PT VU melalui telepon atau alat komunikasi lain, ketepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan sales dalam memberikan informasi harga, dan ketersediaan semen sewaktu – waktu diminta mendadak.