

**PENGARUH DISTRIBUSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV MADINA
MURNI KOTA PANYABUNGAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

KHOIRUNNISA LUBIS

NIM : 22090004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH DISTRIBUSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV MADINA
MURNI KOTA PANYABUNGAN KABUPATEN
MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

KHOIRUNNISA LUBIS

NIM : 22090004

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sari Fitri'.

Sari Fitri, M.E
NIP.199006122019032017

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Muhammad Ardiansyah'.

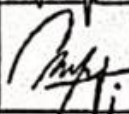
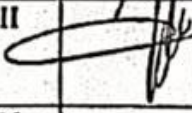
Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP.199007162019081001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal" a.n Khoirunnisa Lubis, NIM.22090004, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah program sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 19 Agustus 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

NO	Nama/NIP Penguji .	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Muhlisah Lubis, M.M NIP.198804142019082001	Ketua/Penguji I		3/sept 2026
2.	Mufti Fahrizal, M.M NIP.198903292020121009	Sekretaris/ Penguji II		1/sept 2026
3.	Sari Fitri, M.E NIP.199006122019032017	Penguji III		3/sept 2026
4.	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP.199007162019081001	Penguji IV		3/sept 2026

Panyabungan, 23 September 2026



LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar Persetujuan dan Pengesahan
Lamp : -
Kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
STAIN Mandailing Natal
Di
Panyabungan

Assalamu'alaikum wr,wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Khoirunnisa Lubis
NIM : 2209004
Judul Skripsi : Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

Sudah dapat diajukan kembali Kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas Perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr,wb

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E
NIP.199006122019032017

Pembimbing II



Muhammad Ardiansyah, M.M
NIP.199007162019081001

NOTA DINAS

Lampiran	: -	Panyabungan,	Agustus 2026
Hal	: Skripsi	Kepada Yth	
A.n Khoirunnisa Lubis		Bpk. Ketua STAIN MADINA	
		Di-	
		Panyabungan	

Assalamu 'alaikum Wr,Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Khoirunnisa Lubis, NIM: 2209004 yang berjudul **"Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal."** Maka Ini Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam Sidang Munaqasah.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan Kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan Terima kasih.

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP.199006122019032017

Pembimbing II



Muhammad Ardiansyah, M.M

NIP.199007162019081001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khoirunnisa Lubis

NIM : 22090004

Tempat/Tgl.Lahir : Muarasoma/ 11 Desember 2004

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Muarasoma

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Agustus 2026
Yang Membuat pernyataan

A yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with a red Garuda logo and the text 'METERAI TEMPEL' and '1000'. The stamp is partially obscured by a handwritten signature in black ink.

KHOIRUNNISA LUBIS

NIM: 22090004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan,
jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan
perjuangan mereka menghidupimu”

(Khoirunnisa Lubis)

“Tidur selalu tak tenang, pagi selalu menyiksa semua akan baik saja, sebab Tuhan
telah berjanji setelah sempit ada kemudahan, kita miliknya semua telah tertulis
dan akan kembali padanya”

(Raim Laode-Bersenja Gurau)

“Aku datang dari titik yang tak terlihat, berjalan dengan luka yang tak terdengar.
Namun di akhir perjalanan ini, aku tetap berdiri _menang & S.E, lesai”

(Khoirunnisa Lubis)

“Suatu hari nanti, kamu akan menjadi sosok seperti kami yang kamu kagumi.
Teruslah belajar, bertumbuh, dan jangan menyerah”

(KPKNL Padangsidempuan)

“Disumbu bumi yang sesak, jiwaku dipeluk”

(Melangitkanmu-Geaindrawari)

Persembahan

Karya ini dipersembahkan untuk ayah & ibu yang sangat penulis sayangi yang tak
pernah membatasi putrinya untuk menjadi manusia seperti apa dan bermimpi
setinggi-tingginya

ABSTRAK

Khoirunnisa Lubis (NIM: 22090004). Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya distribusi dan kualitas produk dalam memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh distribusi terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh distribusi dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.210 pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,443 > t_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,962 > t_{tabel}$ 1,986 dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$. Secara simultan, distribusi dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai f_{hitung} sebesar $80,905 > f_{tabel}$ 3,10 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,7%, yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh distribusi dan kualitas produk sebesar 63,7%, sedangkan 36,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik distribusi dan kualitas produk yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan di CV Madina Murni.

Kata Kunci: Distribusi, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Khoirunnisa Lubis (NIM: 22090004). The Effect of Distribution and Product Quality on Customer Satisfaction at CV Madina Murni, Panyabungan City, Mandailing Natal Regency. This study was motivated by the importance of distribution and product quality in meeting customer needs and maintaining customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of distribution on customer satisfaction, the effect of product quality on customer satisfaction, and the simultaneous effect of distribution and product quality on customer satisfaction at CV Madina Murni, Panyabungan City, Mandailing Natal Regency. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of 1,210 customers, from which 92 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data were analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The findings indicate that distribution has a positive and significant effect on customer satisfaction, as shown by the t-value of 4.443, which is greater than the t-table value of 1.986, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Product quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 2.962 > 1.986 and a significance value of $0.004 < 0.05$. Furthermore, distribution and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, as indicated by an F-value of 80.905 > 3.10 and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) is 63.7%, indicating that distribution and product quality jointly account for 63.7% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 36.3% is explained by other factors not examined in this study. These findings suggest that better distribution and product quality are associated with higher levels of customer satisfaction at CV Madina Murni.

Keywords: Distribution, Product Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala puji hanya milik Allah SWT. atas limpahan rahmat, kasih sayang, kesehatan, kemudahan, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Perjalanan menyelesaikan skripsi ini bukanlah perjalanan yang singkat. Ada hari-hari ketika semangat terasa penuh, namun tidak sedikit pula hari ketika penulis harus berjuang melawan rasa lelah, keraguan, bahkan keinginan untuk menyerah. Di balik selesainya karya ini terdapat doa-doa yang tidak pernah putus, tangan-tangan yang selalu menguatkan, serta hati-hati yang dengan tulus percaya bahwa penulis mampu menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih Ya Allah telah membawaku sejauh ini. Untuk setiap *“ternyata bisa”*, setelah sebelumnya berkali-kali bertanya *“bisa nggak ya?”*, untuk setiap jalan yang terbuka setelah merasa buntu, dan untuk setiap pertolongan yang datang di waktu yang tidak pernah kuduga. *Thanks to Allah because “Jika bukan karna Allah yang mampukan, mungkin aku sudah lama menyerah”*. Alhamdulillah terimakasih Ya Rabb.
2. Teristimewa kedua orang tua tercinta, sosok yang tidak pernah lelah menjadi rumah bagi penulis. Terima kasih karena telah rela hujan kehujan panas kepanasan, siang menjadi malam dan malam menjadi siang, hanya demi memastikan anakmu tetap memiliki kesempatan untuk menggapai pendidikan dan masa depan yang lebih baik. Terima kasih atas setiap doa yang dipanjatkan dalam diam, setiap pengorbanan yang tidak pernah diceritakan, setiap air mata yang disembunyikan, serta setiap langkah yang selalu mengutamakan

kebahagiaan penulis dibandingkan kepentingan diri sendiri. Terima kasih telah memberikan kepercayaan, dukungan, kasih sayang, dan izin kepada penulis untuk melebarkan sayap dalam dunia pendidikan. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dan pengorbanan Ayah dan Ibu dengan balasan yang jauh lebih indah daripada apa yang mampu penulis berikan. Semoga kau masih ada waktunya tuk melihat diriku berguna.

3. Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed, selaku Ketua STAIN Mandailing Natal beserta seluruh jajaran pimpinan yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang mendukung sehingga penulis dapat menempuh pendidikan hingga tahap penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang senantiasa memberikan arahan, motivasi, serta perhatian kepada mahasiswa dalam menjalani proses akademik.
5. Bapak Jannus Tambunan, M.H.I, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan akademik dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab.
6. Bapak Andy Hakim, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberikan perhatian, arahan, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas kesabaran dan kepedulian Bapak dalam membimbing penulis sehingga mampu melewati setiap proses perkuliahan dengan lebih baik.
7. Ibu Sari Fitri, M.E., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan kepedulian senantiasa mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan ruang bagi penulis untuk berkonsultasi, memberikan arahan yang jelas, serta dengan sabar mengingatkan dan memotivasi penulis untuk terus melangkah hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Setiap nasihat, bimbingan, dan perhatian yang Ibu berikan menjadi bagian yang sangat berarti dalam perjalanan penulis menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Muhammad Ardiansyah, M.M, selaku Dosen Pembimbing II, yang senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama penyusunan

skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kemudahan yang Bapak berikan dalam setiap proses bimbingan.

9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Bisnis Syariah STAIN Mandailing Natal yang telah memberikan ilmu, pengalaman, pelayanan, serta berbagai bentuk bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
10. Kedua saudara dan saudari penulis yang sangat penulis sayangi. Terima kasih.
11. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi, serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
12. Bapak dan Ibu pemilik CV Madina Murni, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih atas bantuan, sambutan yang baik, serta seluruh informasi yang diberikan selama proses penelitian berlangsung.
13. Keluarga besar KPKNL Padang Sidempuan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang di Kementerian Keuangan. Lebih dari sekadar pengalaman kerja, tempat ini mengajarkan penulis tentang keberanian, tanggung jawab, dan cara memandang diri sendiri. Terima kasih telah dengan sabar mengajak penulis berbicara dan berdiskusi, hingga perlahan membantu penulis yang pemalu dan pendiam untuk lebih berani berbaur. Terima kasih karena selalu meyakinkan bahwa penulis mampu, kompeten, dan dapat diandalkan, bahkan ketika penulis sendiri masih meragukannya.

Terima kasih atas setiap apresiasi terhadap pendapat dan pertanyaan penulis, serta setiap ajakan bermain, makan bersama, olahraga, dan kegiatan di luar pekerjaan yang membuat masa magang begitu berwarna. Terima kasih pula atas setiap traktiran, perhatian, candaan, dan kebaikan kecil yang menjadi kenangan berharga. Lebih dari itu, terima kasih karena telah membuat penulis lebih mencintai dirinya sendiri dan menyadari bahwa penulis berharga. Terima kasih telah percaya kepada penulis, bahkan ketika penulis sendiri belum sepenuhnya percaya pada dirinya. Kalian akan selalu menjadi bagian dari perjalanan penulis dalam belajar berani, menghargai diri sendiri, dan percaya bahwa penulis mampu.

14. Kepada seluruh sahabat, sahabat saya dari masa awal perkuliahan, teman seperjuangan dan setiap orang yang pernah hadir dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita panjang ini, baik melalui kebersamaan yang sederhana maupun melalui setiap doa, nasihat, tawa, dukungan, dan kehadiran yang mungkin terlihat kecil, tetapi begitu berarti bagi penulis. Di tengah perjalanan yang tidak selalu mudah, kehadiran kalian telah membuat banyak hal terasa lebih ringan dan setiap lelah terasa lebih layak untuk diperjuangkan. Dengan sengaja penulis tidak mencantumkan satu per satu nama dalam bagian ini, bukan karena ada yang terlupakan atau tidak berarti, melainkan karena penulis tidak ingin ada pihak yang merasa terlewat, tersisihkan, atau merasa bahwa dirinya kurang berarti hanya karena namanya tidak tertulis. Sejatinya, setiap orang yang pernah hadir dan memberikan warna dalam perjalanan hidup penulis memiliki tempat dan cerita masing-masing yang tidak mungkin dirangkum hanya dalam beberapa baris kata.

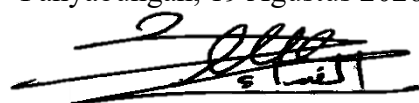
Untuk kalian yang tetap ada sampai detik ini maupun yang hanya sekedar singgah di hidup penulis, mungkin namamu tidak tertulis di halaman ini, tetapi jika kamu membacanya, semoga kamu tahu bahwa kamu adalah salah satu bagian dari perjalanan yang penulis sayangi dan banggakan. Tidak adanya namamu di sini bukan berarti tidak adanya tempat untukmu dalam cerita ini. Karena pada akhirnya, tidak semua yang berarti harus disebutkan namanya, dan tidak semua rasa terima kasih mampu dituangkan dalam kata-kata. Terima kasih telah pernah hadir, menjadi bagian dari perjalanan ini, dan meninggalkan kebaikan yang akan selalu penulis kenang. Semoga segala kebaikan yang telah kalian berikan kembali kepada kalian dalam bentuk kebahagiaan, keberkahan, dan hal-hal baik yang jauh lebih indah.

15. Teruntuk jodoh Khoirunnisa Lubis, S.E, yang namanya telah lebih dahulu tertulis di Lauhul Mahfuz. Semoga kelak kamu adalah jawaban terbaik dari setiap doa yang selama ini penulis langitkan, semoga konsisten rasa cinta dan sayangmu kepada penulis. Sembari menantimu, penulis akan terus memperbaiki dan memantaskan diri dengan salah satu jalannya menyelesaikan pendidikan ini, hingga tiba saatnya Allah mempertemukan kita di waktu dan versi terbaik.

16. Untuk diri penulis sendiri, Icchaa S,E. *“yeyyy finally kita sudah S,E ya Icchaa”*. Terima kasih karena telah memilih untuk terus hidup, terus bermimpi, dan terus percaya bahwa setiap air mata yang jatuh tidak pernah sia-sia di hadapan Allah SWT. Semoga langkah kecil yang telah ditempuh hari ini menjadi awal bagi perjalanan yang lebih baik, diberi kemudahan dalam setiap ikhtiar, dilapangkan rezeki, serta diberikan kesempatan untuk mengangkat derajat keluarga, membahagiakan, membanggakan, dan membalas setiap pengorbanan Ayah dan Ibu yang telah mengorbankan begitu banyak hal demi masa depan penulis. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga dan memampukan penulis menjadi anak yang dapat menghadihkan kebahagiaan bagi kedua orang tua.
17. Untuk setiap pembaca yang sampai pada halaman ini, Terima kasih telah singgah sejenak di antara lembar-lembar yang lahir dari begitu banyak doa, perjuangan, lelah, air mata, dan harapan. Barangkali karya ini sederhana, tetapi setiap halamannya menyimpan cerita tentang perjalanan panjang untuk sampai pada sebuah titik yang dahulu hanya berani penulis doakan. Semoga setiap kata yang tertulis di dalamnya dapat menjadi ilmu yang bermanfaat, setiap pengetahuan yang dibagikan menjadi kebaikan, dan setiap doa yang terselip di antara lembar-lembar ini menemukan jalan menuju langit. Semoga siapa pun yang sedang berjuang, yang sedang menunggu, atau yang diam-diam hampir menyerah, selalu diberi kekuatan untuk melanjutkan langkahnya. Semoga segala harapan baik yang sedang diperjuangkan, pada waktunya dipertemukan dengan jawaban terbaik dari Allah SWT. Dan semoga setiap doa baik yang tertulis di skripsi ini diijabah oleh Allah. Aamiin, Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, dunia akademik, serta seluruh pembaca.

Panyabungan, 19 Agustus 2026



Khoirunnisa Lubis

NIM: 22090004

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NOTA DINAS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 7

C. Pembatasan Masalah 7

D. Perumusan Masalah 7

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7

1. Tujuan Penelitian 7

2. Kegunaan Penelitian 8

F. Definisi Operasional Variabel 8

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori 10

1. Distribusi 10

2. Kualitas Produk 17

3. Kepuasan Pelanggan 24

B. Hasil Penelitian yang Relevan 28

C. Kerangka Berpikir 30

D. Hipotesis Penelitian 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 33

B. Lokasi dan waktu Penelitian 33

1. Lokasi Penelitian 33

2. Waktu Penelitian 33

C. Populasi dan Sampel 34

1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Observasi.....	37
2. Wawancara	37
3. Kuesioner (Angket).....	37
4. Dokumentasi	39
E. Teknik Analisis Data.....	39
1. Uji Instrumen Penelitian	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4. Uji Hipotesis	42
a. Uji Parsial (T).....	43
b. Uji Simultan (F)	43
c. Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Sejarah CV Madina Murni.....	45
2. Struktur Organisasi CV. Madina Murni	45
3. Karakteristik Responden.....	46
B. Pengujian Hipotesis	48
1. Uji Instrumen Penelitian	48
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4. Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Penjualan CV. Madina Murni Tahun 2025	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian	34
Tabel 3. 2 Data Pelanggan CV. Madina Murni	35
Tabel 3. 3 Skala Likert	38
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X1	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X2	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Y	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (T)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan (F)	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV. Madina Murni	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Berlanggan.....	48
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan lingkungan bisnis yang semakin cepat menuntut perusahaan untuk mampu beradaptasi agar tetap bertahan dalam persaingan yang kompetitif. Persaingan saat ini tidak hanya ditentukan oleh harga, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam menjaga distribusi dan kualitas produk. Dalam industri Air Minum Dalam Kemasan (AMDK), produk cenderung homogen sehingga persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini membuat perusahaan harus memiliki keunggulan pada aspek operasional. Oleh karena itu, strategi distribusi dan kualitas produk menjadi faktor yang sangat penting (Wulan & Andy, 2025).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan perusahaan. Kepuasan terjadi ketika kinerja produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan konsumen (Kotler et al, 2022). Jika harapan tidak terpenuhi, maka akan muncul ketidakpuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada pengalaman konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.

Distribusi merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut (Kotler et al, 2022), distribusi adalah proses penyaluran produk dari produsen kepada konsumen agar tersedia pada waktu dan tempat yang tepat. Proses ini mencakup pengiriman, ketersediaan, dan ketepatan jumlah barang. Distribusi yang baik akan memudahkan konsumen dalam memperoleh produk. Dengan demikian, distribusi memiliki peran penting dalam pemasaran.

Sistem distribusi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Menurut (Zebua et al, 2025), distribusi yang terorganisasi dengan baik dapat menjaga stabilitas pasokan produk. Selain itu, (Mangarengi et al, 2025) menyatakan bahwa distribusi yang lancar dapat mengurangi keterlambatan dan kesalahan pengiriman. Kondisi tersebut dapat meningkatkan

kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Oleh karena itu, efektivitas distribusi menjadi hal yang sangat penting.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa distribusi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Latifah & Avianti, 2023) menyatakan bahwa pemilihan saluran distribusi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, (Wulan & Andy, 2025) juga menemukan bahwa distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini karena distribusi mempengaruhi ketersediaan produk di pasar. Dengan demikian, distribusi memiliki peran strategis dalam pemasaran.

Selain distribusi, kualitas produk juga merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan. Kualitas produk berkaitan dengan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Produk yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Hal ini membuat kualitas produk menjadi perhatian utama perusahaan. Oleh karena itu, kualitas produk tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pelanggan.

Menurut (Jatmiko, 2025), kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsi dan harapan konsumen yang dapat dilihat dari berbagai atribut seperti kinerja, keandalan, daya tahan, desain, serta kesesuaian terhadap standar yang ditetapkan. Kualitas produk menunjukkan kemampuan suatu produk dalam memberikan manfaat dan memenuhi harapan konsumen melalui berbagai karakteristik yang dimilikinya. Penilaian terhadap kualitas produk tidak hanya berkaitan dengan isi atau manfaat utama produk, tetapi juga mencakup berbagai aspek pendukung yang menjadi bagian dari produk tersebut. Dengan demikian, kualitas produk memiliki peran penting dalam membentuk penilaian konsumen terhadap perusahaan. Semakin baik kualitas produk yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan pada konsumen.

Kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Menurut (Devini & Pohan, 2025), produk yang sesuai spesifikasi akan memberikan pengalaman positif bagi konsumen. (Manil & Ramagelar, 2024) juga menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Semakin baik kualitas produk, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga kualitas produk secara konsisten.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Komaludin & Cokki, 2023) menemukan bahwa produk yang sesuai harapan akan meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen akan memberikan penilaian lebih baik jika produk memiliki kualitas yang baik. Hal ini juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, kualitas produk menjadi faktor penting dalam penelitian pemasaran.

Penelitian lain juga mendukung hubungan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan. (Manggala & Adirineksa, 2022) menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Konsistensi mutu produk menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas yang baik juga meningkatkan kemungkinan pembelian ulang. Dengan demikian, kualitas produk memiliki peran jangka panjang bagi perusahaan.

Penelitian terkait distribusi juga telah banyak dilakukan sebelumnya. (Latifah & Avianti, 2023) menyatakan bahwa distribusi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Wulan & Andy, 2025) juga menemukan bahwa distribusi merupakan variabel penting dalam pemasaran. Sistem distribusi yang baik membantu memperlancar penyaluran produk. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih dilakukan di wilayah perkotaan. Kondisi tersebut memiliki karakteristik pasar yang berbeda dengan daerah lain. Hal ini menyebabkan hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan, terutama pada wilayah Kabupaten Mandailing Natal yang memiliki kondisi geografis berbeda. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut pada wilayah tersebut. Maka dari itu perhatian peneliti tertuju pada CV Madina Murni.

CV Madina Murni merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi air minum dalam kemasan. Produk yang dihasilkan meliputi cup, botol, dan galon isi ulang. Perusahaan ini juga melakukan distribusi langsung ke berbagai wilayah di Kabupaten Mandailing Natal. Distribusi dilakukan menggunakan kendaraan operasional berdasarkan pesanan pelanggan. Sistem ini membutuhkan koordinasi yang baik agar berjalan efektif.

Tabel 1. 1
Rekapitulasi Penjualan CV Madina Murni Tahun 2025

No	Bulan	Penjualan	Biaya	Laba/Rugi
1.	Januari	1.082.041.000	1.073.876.770	8.160.270
2.	Februari	936.723.000	924.879.254	11.843.746
3.	Maret	1.086.548.000	1.082.876.156	3.671.844
4.	April	951.879.000	947.734.154	4.144.846
5.	Mei	1.256.352.000	1.256.684.742	-332.742
6.	Juni	1.387.189.000	1.379.321.214	7.867.786
7.	Juli	1.002.754.000	992.179.142	10.574.858
8.	Agustus	1.018.765.000	1.008.130.618	10.634.382
9.	September	933.861.000	927.658.315	6.202.685
10.	Oktober	978.567.456	960.559.200	18.008.256
11.	November	1.009.984.519	998.521.790	11.462.729
12.	Desember	1.039.516.000	1.024.823.000	14.693.000

Sumber: Data CV. Madina Murni, 2026

Sejalan dengan hal tersebut jika ditinjau berdasarkan data rekapitulasi penjualan CV Madina Murni tahun 2025, terlihat bahwa perusahaan mengalami fluktuasi laba pada setiap bulan. Meskipun perusahaan secara umum masih memperoleh keuntungan, besarnya laba yang diperoleh cenderung tidak stabil dan pada bulan Mei perusahaan mengalami kerugian sebesar Rp332.742. Selain itu, terdapat beberapa bulan dengan tingkat laba yang relatif kecil dibandingkan total penjualan yang dicapai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor operasional yang dapat memengaruhi pencapaian perusahaan.

Hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam proses distribusi produk CV Madina Murni. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa pengantaran produk terkadang mengalami keterlambatan meskipun stok di toko sudah habis. Pelanggan berinisial H dari Muarasoma, Kecamatan Batang Natal, mengungkapkan bahwa:

“pengiriman produk terkadang datang terlambat, padahal stok air minum di toko sudah habis sehingga pembeli kami mengambil AMDK merk lain” (H, 2025).

Selain itu, pelanggan berinisial S dari Parlampungan Kecamatan Batang Natal juga menyatakan bahwa:

“kurir kadang sulit dihubungi dan tidak memberikan informasi yang jelas ketika pengiriman mengalami keterlambatan” (S, 2025).

Sementara itu, pelanggan berinisial FH dari Sibirik-birik, Kecamatan Panyabungan Barat, menyebutkan bahwa:

“pernah terjadi pesanan yang sudah dikonfirmasi sebelumnya ternyata tidak ikut terbawa saat pengantaran” (FH, 2025).

Hal ini juga disampaikan oleh pelanggan berinisial YS dari Sabajior, Kecamatan Panyabungan Barat, menyebutkan bahwa:

“Sering sekali pengantaran mereka tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan” (YS, 2025).

Berdasarkan observasi awal tersebut, terdapat beberapa permasalahan dalam proses distribusi. Beberapa pelanggan mengeluhkan keterlambatan pengiriman dan komunikasi kurir yang kurang baik. Selain itu, terdapat juga pesanan yang tidak lengkap atau tidak terbawa. Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam aspek ketepatan waktu, koordinasi, dan ketelitian distribusi. Permasalahan tersebut mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Permasalahan tidak hanya terjadi pada aspek distribusi, tetapi juga pada kualitas produk yang diterima konsumen. Salah satu pengecer CV Madina Murni dari Sipolu-polu berinisial Y menyampaikan bahwa terdapat keluhan dari pembeli terkait label pada kemasan botol ukuran sedang yang kurang kuat dan mudah terlepas. Y mengungkapkan bahwa:

“beberapa pembeli mengeluhkan label botol ukuran sedang mudah lepas sehingga kemasan terlihat kurang rapi” (Y, 2025).

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh SR pengecer di wilayah Dalam Lidang yang mengungkapkan bahwa:

“mereka pernah memberikan produk dengan keadaan ada yang bocor didalam kardusnya” (SR, 2025).

Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas produk tidak hanya berkaitan dengan isi produk, tetapi juga mencakup kondisi kemasan serta ketahanan label yang diterima oleh pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas produk yang baik dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, karena berkaitan dengan nilai yang dirasakan oleh konsumen dari produk yang diterimanya (Manggala & Adirinekso, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, baik dari sisi distribusi maupun kualitas produk. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek operasional perusahaan yang perlu diperbaiki agar dapat memenuhi ekspektasi konsumen secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh distribusi dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedua variabel tersebut pada CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas peneliti tertarik mengangkat judul **“Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”**.

B. Identifikasi Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang tersebut, beberapa permasalahan yang menjadi dasar dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ketersediaan stok belum konsisten
2. Distribusi produk belum optimal.
3. Kualitas produk belum selalu terjaga dengan konsisten
4. Masih terdapat keluhan dari pelanggan (toko grosir atau eceran).
5. Tingkat kepuasan pelanggan baik toko grosir maupun eceran belum maksimal.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara lebih terarah dan tetap berfokus pada permasalahan yang telah dibahas, maka penelitian dibatasi pada: Pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah distribusi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?
3. Apakah distribusi dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh distribusi terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
- c. Untuk mengetahui pengaruh distribusi dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di CV Madina Murni Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian, baik dalam pengembangan pengetahuan maupun dalam penerapannya di lapangan. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai manajemen pemasaran, terutama yang berkaitan dengan pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti berikutnya yang ingin mengkaji permasalahan dengan topik yang sejenis.

b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman bagi penulis mengenai pengaruh Distribusi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan berbagai teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi nyata di lapangan.

c. Bagi Pemilik Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi CV Madina Murni dalam meningkatkan kinerja distribusi dan kualitas produk, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan usaha dengan pelanggan.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan mengenai variabel penelitian yang diukur melalui indikator tertentu sehingga dapat diamati dan

dianalisis secara objektif (Sugiyono, 2022). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Distribusi (X_1)

Menurut (Kotler et al, 2022), distribusi merupakan proses penyaluran produk dari produsen kepada konsumen sehingga produk tersedia pada tempat, waktu, dan kondisi yang tepat.

2. Kualitas Produk (X_2)

Menurut (Jatmiko, 2025), kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsi dan harapan konsumen yang dapat dilihat dari berbagai atribut seperti kinerja, keandalan, daya tahan, dan desain.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut (Kotler et al, 2022), kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dirasakan dengan harapan konsumen.

