

**PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR SPESIFIKASI *FAST MOVING*
CONSUMER GOODS TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SERTA
KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Aurelia Triana Larasati

NPM: 16 03 22815

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

Skripsi

**PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR SPESIFIKASI *FAST MOVING*
CONSUMER GOODS TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SERTA
KEPUASAN PELANGGAN**

Disusun Oleh:

Aurelia Triana Larasati

NPM: 16 03 22815

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

12 Mei 2020



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 282/J/1

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 3 Juni 2020 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. Drs. P. Didit Krisnadewara, MM | Ketua Penguji |
| 2. Drs. Budi Suprpto, MBA., P.hD. | Anggota |
| 3. Gabriella Hanny Kusuma, SE., M.Sc. | Anggota |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Aurelia Triana Larasati
NPM : 160322815

Dinyatakan

Lulus Tanpa Revisi

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA
PERUSAHAAN MANUFAKTUR SPESIFIKASI *FAST MOVING*
CONSUMER GOODS TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SERTA
KEPUASAN PELANGGAN**

Benar - benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Mei 2020

Yang menyatakan

Aurelia Triana Larasati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke dalam kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya yang telah dilimpahkan melalui penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SPESIFIKASI *FAST MOVING CONSUMER GOODS* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SERTA KEPUASAN PELANGGAN”**.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Bantuan tersebut baik berupa ide, gagasan, dorongan, saran, doa, serta semangat yang sangat bermakna bagi penulis dalam proses menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga proses pengerjaan dapat berjalan lancar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus. Terima kasih atas segala berkat dan penyertaan-Mu, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini secara tepat waktu seturut kehendak-Mu.
2. Yosep Partosutijo dan Melania Mia Kristani. Terima kasih atas semangat dan doa, serta cinta kasih yang selalu dicurahkan. Segala pencapaian ini penulis persembahkan untuk Bapak dan Mama juga. Kiranya hal ini dapat membuat Bapak dan Mama bangga.

3. Bapak P. Didit Krisnadewara, Drs., MM selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah membimbing, memberi saran, dan mengarahkan saya dari awal hingga akhir pengerjaan tugas akhir saya ini. Saya bersyukur bisa menjadi salah satu anak bimbingan Bapak, semoga Tuhan selalu menyertai.
4. Para dosen, *staff*, dan seluruh karyawan dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta, khususnya Fakultas Bisnis dan Ekonomika. Terima kasih untuk ilmu pengetahuan, proses dinamika, dan pelayanan luar biasa yang diberikan.
5. Mas Candra, Mba Nike, Mawar, dan Nanda selaku kakak dan adik saya. Terima kasih selalu memberi semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Gabriel Aiwa yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa, saran, dan kasih sehingga penulis sampai pada pencapaian ini untuk menyelesaikan tugas akhir. Terima kasih sudah selalu ada sebagai *partner* terbaik.
7. Tessya, Marcella, Ria, Cika, Step, Sasa, Dinda, Nder, Vege, Brenda, dan Tangkas yang selalu memberi semangat, dorongan, dan energi positif, serta saran - saran yang sangat membangun, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Cik Ivon yang selalu memberikan saran, dukungan, dan bimbingan dengan sangat sabar. Terima kasih untuk waktu yang diberikan demi membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Untuk HMPSM terutama divisi PR yang telah menjadi tempat penulis untuk berkembang dan menemukan banyak teman baru. Terima kasih untuk pengalamannya yang mungkin tidak akan didapatkan kembali.
10. Untuk divisi PR angkatan 2016 yang telah banyak membantu dan berproses bersama penulis sejak awal berkuliah hingga sekarang. Terima kasih untuk dukungan kalian teman seperjuanganku yang tidak akan mungkin dilupakan.
11. Maya, Diandra, Bebe, dan Lia yang selalu memberi *support* dan canda tawa. Terima kasih sudah selalu ada selama hampir 7 tahun ini. Tuhan berkati kalian selalu.
12. PT Mayora Indah Tbk (Pusat) yang telah memberikan penulis kesempatan yang amat berharga untuk melakukan penelitian. Terima kasih banyak, penulis yakin PT Mayora Indah Tbk (Pusat) akan terus maju dan berkembang.
13. Untuk seluruh responden yang telah menyediakan waktu dan pikirannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Terima kasih karena telah membantu penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan sehingga pengerjaan tugas akhir ini dapat berjalan lancar.
14. Untuk teman - teman KKN, khususnya Audrey, Helen, dan Maya. Terima kasih sudah berjuang bersama saat keadaan sulit sekalipun. Pengalaman bersama kalian akan selalu penulis ingat dan menjadi pengalaman berharga.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa

penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang berkaitan.

Yogyakarta, 12 Mei 2020

Penulis

Aurelia Triana Larasati



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya
pada Tuhan”**

Yeremia 17:7

*“You may never know what results come of your actions, but if you do nothing,
there will be no results”*

Mahatma Gandhi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
HALAMAN INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11

2.1.	<i>Supply Chain Management (SCM)</i>	11
2.1.1.	Definisi <i>Supply Chain Management (SCM)</i>	11
2.1.2.	<i>Supply Chain Management (SCM)</i> dalam Perusahaan <i>Fast Moving Consumer Goods (FMCG)</i>	14
2.1.3.	Indikator <i>Supply Chain Management (SCM)</i>	15
2.2.	Kinerja Operasional	17
2.2.1.	Definisi Kinerja Operasional	17
2.2.2.	Dimensi Kinerja Operasional.....	18
2.3.	Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1.	Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2.	Faktor Utama Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
2.5.	Kerangka Penelitian	26
2.6.	Hipotesis	27
	BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1.	Bentuk Penelitian	29
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2.1.	Populasi.....	30
3.2.2.	Ukuran Sampel.....	30
3.2.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	31

3.3.	Sumber Data.....	32
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.	Metode Pengukuran Data.....	34
3.6.	Metode Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.6.1.	Uji Validitas	35
3.6.2.	Uji Reliabilitas	36
3.7.	Metode Analisis Data.....	37
3.7.1.	Analisis Deskriptif	37
3.7.2.	Regresi Linier Sederhana	37
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.	Pengujian Instrumen	39
4.1.1.	Uji Validitas	40
4.1.2.	Uji Reliabilitas	42
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif Responden	44
4.3.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	49
4.4.	Pengujian Hipotesis	55
4.5.	Pembahasan.....	58
BAB V	PENUTUP.....	61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Implikasi Manajerial	62
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	64

5.4. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Supply Chain Management</i> Dasar	13
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	26

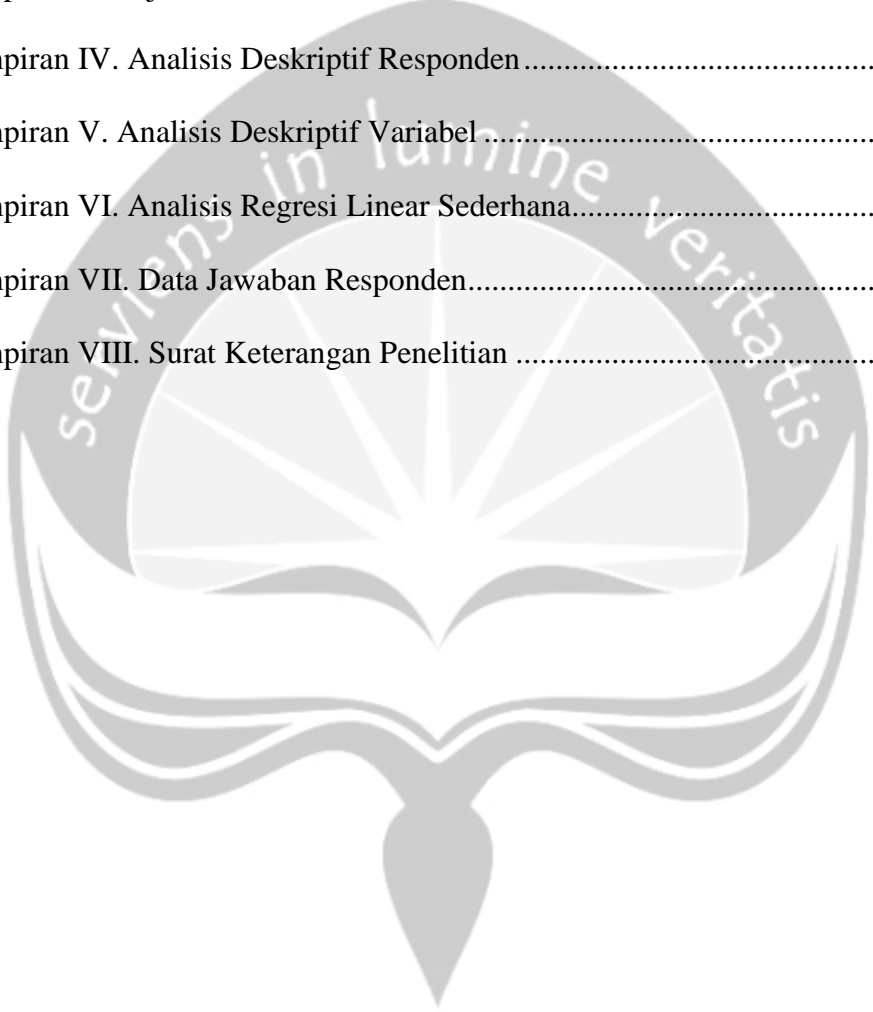


DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 3 Persentase Karakteristik Demografi Responden.....	45
Tabel 4. 4 Pembagian Kelas Interval	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif SCM	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kinerja Operasional	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana <i>Supply Chain Management</i> terhadap Kinerja Operasional	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4. 10 Hasil Hipotesis SCM terhadap Kinerja Operasional	59
Tabel 4. 11 Hasil Hipotesis Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan.	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran II. Uji Validitas	86
Lampiran III. Uji Reliabilitas	92
Lampiran IV. Analisis Deskriptif Responden	99
Lampiran V. Analisis Deskriptif Variabel	104
Lampiran VI. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	107
Lampiran VII. Data Jawaban Responden.....	112
Lampiran VIII. Surat Keterangan Penelitian	121



INTISARI

PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SPESIFIKASI *FAST MOVING CONSUMER GOODS* TERHADAP KINERJA OPERASIONAL SERTA KEPUASAN PELANGGAN

Disusun Oleh:

Aurelia Triana Larasati

NPM: 16 03 22815

Pembimbing

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM

Abstrak

Supply Chain Management (SCM) merupakan hal yang penting diperhatikan pada perusahaan manufaktur. Maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh penerapan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap kinerja operasional, serta adakah pengaruh kinerja operasional tersebut terhadap kepuasan pelanggan dari persepsi perusahaan di PT Mayora Indah Tbk (Pusat). Penelitian ini memiliki kriteria sampel yaitu responden merupakan karyawan PT Mayora Indah Tbk (Pusat) yang sudah bekerja minimal 1 tahun pada departemen *System Support* dan Cipta Niaga Semesta (CNS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SCM memiliki pengaruh signifikan pada kinerja operasional. Begitu juga dengan kinerja operasional yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Supply Chain Management*, kinerja operasional, *Fast Moving Consumer Goods*, dan kepuasan pelanggan.