

**PENGARUH PENERAPAN *SUPPLY CHAIN*
MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA KONSTRUKSI**

Skripsi

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

Pada Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing : **Dr. Dra. J. Ellyawati, MM.**



Disusun Oleh :

Cicilia Sagita Chandra

NPM : 180324001

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

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

**“PENGARUH PENERAPAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA
KONSTRUKSI”**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari ide atau tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dan daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun seluruh skripsi ini, maka gelar ijazah saya dapat di batalkan dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 03 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Cicilia Sagita Chandra

HALAMAN PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH PENERAPAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA KONSTRUKSI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Cicilia Sagita Chandra

NPM : 180324001

Yang telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal 10 November 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima untuk mencapai gelar
Sarjana (S1) Program Studi Manajemen

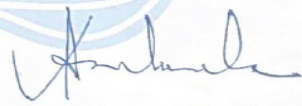
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Dosen Pembimbing,

Anggota Panitia Penguji


(Dr. Dra. J. Ellyawati, M. M.)

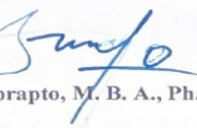

(Drs. Budi Suprpto, M. B. A., Ph.D)


(M. Parnawa Putranta, M.B.A., Ph.D.)

Yogyakarta, 29 November 2022

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Drs. Budi Suprpto, M. B. A., Ph.D)
FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih karunia dan berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PENYEDIA JASA KONSTRUKSI”**.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam penulisan tugas akhir baik secara langsung maupun tidak langsung. Bantuan dan semangat yang diberikan, membantu peneliti dalam proses pengerjaan tugas akhir sehingga proses penulisan dapat berjalan dengan lancar. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas segala berkat serta kasih karunia yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Kepada keluarga terutama papa, mama, koko dan cece yang selalu memberikan semangat serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Ibu Dr. Dra. J. Ellyawati, MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberi saran, serta mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan pengerjaan tugas akhir peneliti. Semoga Tuhan Yesus Kristus selalu menyertai dan memberkati ibu sekeluarga.

4. Ibu Titi Purwaningsih yang selalu memberikan nasihat dan memberikan perhatian serta semangat.
5. Lula, Rika, Dayu, Amel, Deva, dan teman-teman lain yang selalu memberikan semangat dan informasi-informasi yang diperlukan oleh peneliti. Terimakasih atas dinamika dan kenangan yang diberikan.
6. Kristin dan Adi yang selalu memberikan semangat dan energi positif sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Meylinda, Deta, Eric, Boan, dan Mahar yang selalu memberikan semangat serta perhatian kepada peneliti sehingga peneliti dapat terus bersemangat dan termotivasi untuk menyelesaikan penelitian.
8. Perusahaan-perusahaan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Serta seluruh responden yang telah menyediakan waktu dan perhatian kepada peneliti, untuk membantu peneliti mengumpulkan data yang diperlukan.

Semoga semua kebaikan yang diberikan, di balas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan senantiasa dilindungi serta diberkati selalu.

Yogyakarta, 03 Oktober 2022



Cicilia Sagita Chandra

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	II
HALAMAN PERSETUJUAN.....	III
KATA PENGANTAR	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL.....	X
ABSTRAK.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan masalah.....	5
1.3. Batasan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Batasan Masalah.....	7
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Supply Chain Management.....	10
2.1.2. Supply Chain Management (SCM) dalam Perusahaan Penyedia Jasa.....	14
2.1.3. Indikator <i>Supply Chain Management</i> (SCM)	14

2.2. Kepuasan Pelanggan	17
2.2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2. Faktor Utama Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
2.4. Hipotesis.....	27
2.5. Kerangka Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Ukuran Sampel.....	34
3.3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	35
3.3. Jenis Data	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Definisi Operasional.....	37
3.6. Metode Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	40
3.7. Metode Analisis Data.....	41
3.7.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.2. Uji Statistik f.....	41
3.7.3. Uji Statistik t	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Pengujian Instrumen.....	43
4.1.1. Uji Validitas	44
4.1.2. Uji Reliabilitas	45
4.2. Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	46
4.3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	48

4.4. Pengujian Hipotesis.....	52
4.5. Pembahasan.....	55
4.5.1. Adanya Pengaruh Positif Antara <i>Strategic Supplier Partnership</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.	55
4.5.2. Adanya Pengaruh Positif Antara <i>Information Sharing</i> Terhadap kepuasan Pelanggan.....	56
4.5.3. Adanya Pengaruh Positif Antara <i>Customer Relationship</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Implikasi Manajerial.....	60
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	69
Lampiran I Hasil Jawaban Kuesioner.....	69
<i>Customer Relationship</i>	74
Kepuasan Pelanggan.....	76
Lampiran II Uji Validitas.....	78
Lampiran III Uji Reliabilitas.....	82
Lampiran IV Uji Regresi Berganda.....	83
Lampiran V Uji Analisis Deskriptif.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	32
---------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Variabel Operasional	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 3 Presentase Karakteristik Demografi Responden	46
Tabel 4. 4 Kelas Interval	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Strategic Supplier Partnership	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Information Sharing	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif Customer Relationship	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52

Pengaruh Praktik Supply Chain Management Terhadap Kepuasan

Pelanggan Pada Perusahaan Penyedia Jasa Konstruksi

Cicilia Sagita Chandra - 180324001

Dosen Pembimbing: Dr. Dra. J. Ellyawati, MM.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat, perusahaan harus mampu mengikuti permintaan pasar yang dinamis dan menyeimbangkan kinerja perusahaan dengan perkembangan teknologi. Perusahaan harus melakukan operasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan, bukan hanya kebutuhan perusahaan sendiri (Fernandes et al. 2018).

Dalam mencapai kepuasan pelanggan, supply chain management memiliki peran yang sangat penting. Supply chain terdiri dari beberapa indikator diantaranya *Strategic Supplier Partnership*, *Customer Relationship*, *Sharing Information*, dan *Supply Postponement* (Lagat et al. 2016). Dimana, indikator *Supply Chain Management* membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang dimiliki, menjalin hubungan antar perusahaan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dimana pengumpulan data tersebut menggunakan metode *survey* dengan menyebarkan kuesioner elektronik. Uji analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis dengan teknik pengujian uji nilai t dan uji nilai f.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah *Strategic Supplier Partnership* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, *Information Sharing* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, *Customer Relationship* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan *Strategic Supplier Partnership*, *Information Sharing*, *Customer Relationship* secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia jasa konstruksi di Melawi.

Kata Kunci: *Strategic Supplier Partnership*, *Information Sharing*, *Customer Relationship*, Kepuasan Pelanggan.