

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT KEPUASAN DISTRIBUTOR, PENGECEK, DAN PETANI DENGAN SIKAP TERHADAP PT. PUPUK SRIWIDJAJA WILAYAH PEMASARAN DIY

Winda Novitasari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

Penelitian yang dilakukan pada PT. Pupuk Sriwidjaja Wilayah Pemasaran DIY, bertujuan untuk mengetahui, antara lain :

1. Menganalisis tingkat pelayanan dan mutu PT. Pupuk Sriwidjaja yang dialami oleh distributor, pengecer, dan petani.
2. Apakah tingkat pelayanan dan mutu memiliki hubungan dengan kepuasan distributor, pengecer, dan petani?
3. Apakah hubungan antara tingkat kepuasan distributor, pengecer, dan petani dengan sikap terhadap PT. Pupuk Sriwidjaja Wilayah Pemasaran DIY?
4. Kompleksitas penyaluran pupuk dari perusahaan sampai dengan konsumen akhir.

Dalam penelitian ini *sample technique* yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *quota sampling*. Untuk pengujian instrumen digunakan analisis validitas dengan teknik analisis faktor dan uji reliabilitas dengan teknik *cronbach alpha*. Jawaban-jawaban kuesioner tersebut dianalisis dengan rumus korelasi *product moment* guna mengetahui hubungan antara kepuasan distributor, pengecer, dan petani dengan sikap terhadap perusahaan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Tingkat pelayanan PT. Pupuk Sriwidjaja yang dialami oleh distributor, distributor terhadap pengecer, dan pengecer terhadap petani baik. Untuk tingkat mutu dari PT. Pusri terhadap distributor, distributor terhadap pengecer, dan pengecer terhadap petani baik.
2. Terdapat hubungan antara tingkat pelayanan dengan kepuasan distributor, pengecer, dan petani. Untuk tingkat mutu memiliki hubungan dengan kepuasan distributor, pengecer, tetapi tidak memiliki hubungan dengan kepuasan petani.
3. Terdapat hubungan antara kepuasan distributor, pengecer, dan petani dengan sikap terhadap perusahaan.
4. Berdasarkan skema alur pendistribusian pupuk yang ditetapkan oleh PERMENDAG dan PERMENTAN, kompleksitas pola alur distribusi pupuk tidak mengalami perubahan alur distribusinya, yaitu dari PT. Pusri ke petani.

ABSTRACT

RELATIONSHIPS BETWEEN LEVEL OF SATISFACTION OF DISTRIBUTOR, RETAILERS, AND FARMERS AND ATTITUDES TOWARD PT. MARKETING AREA PUSRI YOGYAKARTA

Winda Novitasari
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2010

The aims of this research, which is conducted at PT. PUPUK SRIWIJAYA, DIY Marketing Region, were to examine: (1) Level of service and quality of PT. PUSRI as perceived by distributors, retailers and farmers, (2) Relationship and of level of service and quality the satisfaction of distributors, retailers, and farmers?, (3) Relationship between the level of satisfaction of distributors, retailers, and farmers and attitudes toward PT. PUSRI Yogyakarta Marketing Area?, (4) The complexity of fertilizer distribution to final consumers.

In this study, sample technique used was purposive sampling and quota sampling. For testing the instrument, validity of analytical was used with the techniques of factor analysis and reliability testing with Cronbach alpha technique. Data were analyzed using product moment correlation formula to find out the relationship between satisfaction with distributors, retailers, and farmers with attitudes toward the company. The results showed that:

The level of service and quality of PT. PUSRI experienced by distributors, distributors to retailers, and retailers to farmers were good. There was positive relationships between the level of service to the satisfaction of distributors, retailers and farmers.