

**PENGARUH *INVENTORY* DAN *LEAD TIME DELIVERY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SPAREPART DAN OLI PT. SURYA TIMUR
SAKTI JATIM SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya**



Diajukan Oleh:

ADITYA SAPTA GAUTAMA

NPM : 17420020

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Aditya Sapta Gautama

NPM : 17420020

Alamat : Jl. Bumisari Praja Timur V no. 3 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh *Inventory* dan *Lead Time Delivery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Sparepart Dan Oli PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya**" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Aditya Sapta Gautama

17420020

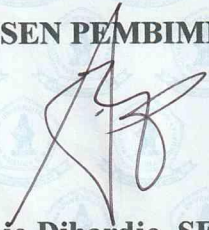
SKRIPSI

**PENGARUH *INVENTORY* DAN *LEAD TIME DELIVERY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SPAREPART DAN OLI PT. SURYA TIMUR
SAKTI JATIM SURABAYA**

Diajukan oleh:
Aditya Sapta Gautama
NPM : 17420020

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Djojo Dihadjo, SE.MM.Mak

Tanggal, 11 Juni 2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal, 11 Juni 2021

SKRIPSI

**PENGARUH *INVENTORY* DAN *LEAD TIME DELIVERY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SPAREPART DAN OLI PT. SURYA TIMUR
SAKTI JATIM SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Aditya Sapta Gautama

NPM : 17420020

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Djoko Dihadjo, SE.MM.Mak

Anggota Dewan Penguji



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si



Wiwik Herawati, SE.MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal, 23 Juni 2021



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi tentang “Pengaruh *Inventory* dan *Lead Time Delivery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Sparepart dan Oli PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya” dengan sebaik-baiknya. Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, memfasilitasi, memberi masukan, dan mendukung penulisan skripsi ini sehingga selesai tepat pada waktunya. Semoga dibalas oleh Allah SWT dengan ganjaran yang berlimpah. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. S.p.THT-KL(K)., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAk. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Manajemen, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Djojo Dihadjo, SE.MM.Mak selaku Dosen Pembimbing , yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Bambang Setyadarma, SE.,M.Ak selaku Dosen Wali, terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan terhadap penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih atas kesabaran dalam memberikan ilmu kepada penulis.
7. Keluarga saya yang tecinta orang tua saya yaitu Ayah Tresno Wahyudi dan Kurniawati, adik saya Sophia Aprillia yang turut mendukung dan selalu memberikan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman manajemen F 2017 yang sudah bersama-sama selama 4 tahun dan selalu saling mendukung satu sama lain.
9. Dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Meski penulis telah menyusun skripsi ini dengan maksimal, tidak menutup kemungkinan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap skripsi ini dapat menambah referensi keilmuan bagi seluruh masyarakat.

Surabaya, 21 Juni 2021

Aditya Sapta Gautama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Pendahuluan	16
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4. Manfaat Penelitian	21
1.5 Sistematika Skripsi	22
BAB II TELAAH PUSTAKA	24

2.1 Landasan Teori	24
2.1.1 Pengertian manajemen	24
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	25
2.1.3 Pengertian Manajemen Operasional	26
2.1.4 <i>Inventory</i>	26
2.1.5 <i>Lead Time Delivery</i>	30
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	33
2.1.7 Hubungan antar konsep variabel penelitian	36
2.2 Penelitian Sebelumnya	37
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis	38
2.3.1 Hipotesis	38
2.3.2 Model Analisis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41

3.3 Identifikasi Variabel	43
3.4 Definisi Operasional Variabel	43
3.5 Jenis dan Sumber Data	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.2 Sumber Data	47
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
3.7.2 Analisis Deskriptif	49
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.7.4 Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran umum subyek penelitian	55
4.1.1 Profil perusahaan	55
4.2 Deskripsi karakteristik responden	56
4.3 Hasil Analisis Data	57
4.3.1 Hasil pengujian validitas	57

4.3.2 Hasil pengujian reliabilitas.....	59
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
4.4 Uji Hipotesis	62
4.4.1 Hasil Uji T	62
4.4.2 Hasil Uji F	64
4.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.5 Pembahasan	66
4.5.1 Pengaruh <i>Inventory</i> terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya	66
4.5.2 Pengaruh <i>Lead time delivery</i> terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya	67
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	69
5.3 Keterbatasan Peneliti	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	37
Tabel 4.1 Karakteristik jenis kelamin responden	56
Tabel 4.2 Karakteristik usia responden	57
Tabel 4.3 Hasil uji validitas variabel <i>inventory</i> (X1)	58
Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel <i>lead time delivery</i> (X2)	58
Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan (Y)	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.8 Hasil Uji T	62
Tabel 4.9 Hasil Uji F	64
Tabel 4.10 Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkat kepuasan	34
Gambar 2.2 Model Analisis	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	74
Lampiran 2 Data Sampel	79
Lampiran 3 Tabulasi Data	83
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	93
Lampiran Lainnya	101

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah *inventory* dan *lead time delivery* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli sparepart dan oli di PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 20 dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa *inventory* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. *Lead time delivery* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa *inventory* dan *lead time delivery* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya, baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci: *Inventory, Lead Time Delivery, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine whether inventory and lead time delivery affect customers' satisfaction at PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. This study used a quantitative approach. The population in this study were consumers who bought spare parts and oil at PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. This study used purposive sampling method with a sample of 100 people. To collect the data, questionnaire was distributed to 100 respondents. SPSS version 20 application was used to process the data using multiple regression analysis method. The results of the data showed that inventory has a positive and significant effect on customers' satisfaction at PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. Lead time delivery has a positive and significant effect on customers' satisfaction of PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya. From the result of this study, it can be concluded that inventory and lead time delivery affect customer satisfaction at PT. Surya Timur Sakti Jatim Surabaya, either partially or simultaneously.

Keywords: Inventory, Lead Time Delivery, Customer Satisfaction

