

ABSTRAK

Suatu produk dapat sampai di tempat yang tepat, pada saat yang tepat, dalam kondisi yang tepat adalah tugas dari saluran distribusi perusahaan. PT. Cakra Dirga Buanatama saat ini bekerjasama dengan 64 agen perantara yang berada di Bandung dan sekitarnya. Namun demikian mereka juga sebagai mitra distribusi produk sejenis lainnya. Perusahaan tentu harus dapat merebut pasar dari produk sejenis. Untuk itu diperlukan keunggulan dalam penyaluran produk guna menumbuhkan sikap positif agen perantara. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengetahui keinginan dan tanggapan agen perantara terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui tingkat kepuasan agen perantara dalam menciptakan manajemen saluran distribusi yang efektif dan efisien

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja saluran distribusi yang telah dilakukan oleh PT. Cakra Dirga Buanatama, mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan agen perantara terhadap pelaksanaan saluran distribusi yang telah dilaksanakan oleh PT. Cakra Dirga Buanatama, dan melakukan perbaikan pelaksanaan saluran distribusi PT. Cakra Dirga Buanatama yang tepat untuk masa yang akan datang.

Untuk metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi kualitatif. Sedangkan untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasan agen perantara digunakan analisis data penilaian tingkat kepuasan (TKi) dan Importance-Performance Analisis dengan menggunakan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian dari data yang diolah, didapat korelasi Alpha Cronbach sebesar 0,860. Dan untuk tingkat kepuasan agen perantara diperoleh dari pengolahan data yakni sebesar 89,40 % tersebut berada pada 76 % - 90 % dari standar penilaian yang dikeluarkan oleh perusahaan dan agen perantara yang diuji sudah merasa puas.

Dan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan diagram kartesius, penyajian materi pelayanan, pelayanan jasa, dan dukungan operasional harus ditingkatkan lagi. Usulan perbaikan untuk PT. Cakra Dirga Buanatama antara lain adanya pelatihan karyawan, mendesign materi pelayanan, penempatan materi pelayanan, penambahan kendaraan operasional dan mengoptimalkan penggunaan kendaraan operasional yang telah ada.