

ABSTRAK

Waruwu, Raimond Ridwan. 2025. Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kepuasan di PT.Narindo Solusi Telekomunikasi Tab Lotu. Pembimbing Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen rantai pasokan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada perusahaan distribusi telekomunikasi. Permasalahan utama yang dihadapi adalah bagaimana penerapan manajemen rantai pasok yang meliputi pengadaan, distribusi, dan layanan purna jual dapat memengaruhi kepuasan konsumen di PT. Narindo Solusi Komunikasi Tab Lotu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen rantai pasok terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 44 responden konsumen PT. Narindo. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manajemen rantai pasokan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Uji t membuktikan bahwa setiap dimensi manajemen rantai pasok secara parsial memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa manajemen rantai pasok memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap variasi kepuasan konsumen, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang juga berperan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin baik penerapan manajemen rantai pasok di PT. Narindo, semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat aspek kecepatan distribusi, ketersediaan produk, serta kualitas layanan purna jual agar kepuasan konsumen dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Manajemen Rantai Pasok, Kepuasan Konsumen, PT. Narindo

ABSTRACT

Waruwu, Raimond Ridwan. 2025. *Pengaruh Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kepuasan di PT.Narindo Solusi Telekomunikasi Tab Lotu*. Pembimbing Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M

This research is motivated by the importance of supply chain management in improving customer satisfaction in telecommunication distribution companies. The main problem addressed is how the implementation of supply chain management, including procurement, distribution, and after-sales services, affects customer satisfaction at PT. Narindo Solusi Komunikasi Tab Lotu. The purpose of this study is to determine the influence of supply chain management on customer satisfaction, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative research method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to 44 customers of PT. Narindo. The data were analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2). The findings indicate that supply chain management has a positive and significant effect on customer satisfaction. The t-test results confirm that each dimension of supply chain management partially contributes to customer satisfaction, Moreover, the coefficient of determination (R^2) reveals that supply chain management contributes considerably to variations in customer satisfaction, although other external factors also play a role. The conclusion of this research is that the better the implementation of supply chain management at PT. Narindo, the higher the customer satisfaction achieved. Therefore, the company should strengthen aspects such as distribution speed, product availability, and after-sales service quality to continuously improve customer satisfaction.

Keywords: Supply Chain Management, Customer Satisfaction, PT. Narindo