

ABSTRAK

VERA FERIANDA ZULFA, 18.110156

**ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM
PENGIRIMAN BAHAN POKOK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. NUGRAHA INTI MULIA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022

**Kata Kunci : Faktor Intenal dan Eksternal, Pengiriman,
Kepuasan Pelanggan**

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan distributor pasca dilanda wabah virus Covid-19 yaitu merancang kembali langkah-langkah untuk bisa survive dan bersaing dengan perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. Keputusan yang diambil perusahaan dalam menetapkan strategi pengiriman barang yang akan dijalankan menentukan kelancaran jalannya proses distribusi sehingga bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun pihak yang berada dalam saluran distribusi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal dalam proses pendistribusian. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan distributor yang berada di kota Surabaya. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable transportasi (X1), ketepatan pengiriman (X2), ketersediaan barang (X3), pelayanan (X4) dan sumber daya manusia (X5) berpengaruh positif signifikan terhadap variable kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi sebesar 86,6%.