

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, DISTRIBUSI, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA TEACHING FACTORY WATER TREATMENT
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Rofifah Salma Huwaida

NIM : 40011321650142

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

"Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, kecuali mereka mengubah diri mereka sendiri." (QS. Ar-Ra'd: 11)

"Success is the sum of small efforts, repeated day in and day out." – Robert Collier

Persembahan

Tugas Akhir ini saya tulis sebagai wujud rasa syukur yang mendalam kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia, dan pertolongan-Nya yang terus mengalir tanpa henti hingga saat ini.

Tugas Akhir ini saya dedikasikan sebagai ungkapan cinta dan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua serta adik saya, Bapak R. Rachmiyantono W. H., Ibu Hikmah, dan Ananda Muhammad Iqbal Arrasyid, yang senantiasa menjadi sumber semangat, dukungan, doa, dan kasih dalam setiap perjalanan hidup serta proses pembelajaran saya.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Ketersediaan Produk, Distribusi, dan Kualitas
Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Teaching
Factory Water Treatment Sekolah Vokasi Universitas
Diponegoro

Nama : Rofifah Salma Huwaida

NIM : 40011321651042

Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Suwandi S.A.P., M.Si.

NIP. 199004122019031007

()

Dosen Penguji 1:

Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001

()

Dosen Penguji 2:

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

()

Semarang, 24 Juni 2025

Ketua Program Studi

()

Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Rofifah Salma Huwaida
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011321650142
3. Tempat/Tanggal Lahir : Magelang/05 Februari 2003
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Sawunggaling VII/17, Kel. Pedalangan
Kec. Banyumanik, Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul : Pengaruh Ketersediaan Produk, Distribusi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Teaching Factory Water Treatment Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Adalah benar benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 10 Juni 2025

Pembuat pernyataan



Rofifah Salma Huwaida

NIM. 40011321650142

ABSTRAK

Produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) “VOCA” merupakan hasil produksi Teaching Factory Water Treatment Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan hidrasi civitas akademika UNDIP. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa permasalahan seperti kerusakan kemasan, distribusi produk yang belum merata ke seluruh unit di kampus, serta kekurangan stok saat permintaan meningkat, terutama pada kegiatan-kegiatan berskala besar. Kondisi ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan konsumen terhadap produk VOCA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan produk, distribusi, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Responden yang dijadikan sampel adalah 82 orang dari kalangan civitas akademika UNDIP yang pernah mengonsumsi produk VOCA. Teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel ketersediaan produk, distribusi, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk memiliki pengaruh dominan dibandingkan dua variabel lainnya. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga kualitas produk secara konsisten, memperlancar distribusi, serta memastikan ketersediaan stok agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi dan pengambilan kebijakan bagi pengelola Teaching Factory dalam meningkatkan daya saing produk VOCA di lingkungan kampus UNDIP.

Kata kunci: *Ketersediaan Produk, Distribusi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

VOCA is a bottled drinking water (AMDK) product produced by the Teaching Factory Water Treatment of the Vocational School at Diponegoro University (UNDIP), aimed at fulfilling the hydration needs of the academic community. However, several issues have been identified in its implementation, such as damaged packaging, uneven distribution to all campus units, and stock shortages during peak demand, particularly during major campus events. These issues may affect consumer satisfaction with the VOCA product.

This study aims to analyze the influence of product availability, distribution, and product quality on consumer satisfaction. The research uses a quantitative approach with a survey method. A total of 82 respondents, all members of UNDIP's academic community who have consumed VOCA, were selected using purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression to determine the partial and simultaneous effects of the independent variables on consumer satisfaction.

The results indicate that product availability, distribution, and product quality each have a positive and significant effect on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. Among the three variables, product quality has the most dominant influence. These findings highlight the importance of consistently maintaining product quality, ensuring smooth distribution, and keeping stock availability to meet consumer expectations. This research is expected to serve as a reference for the Teaching Factory management in evaluating current practices and developing more responsive marketing and production strategies to improve the competitiveness of VOCA products within the UNDIP environment.

Keywords: *Product Availability, Distribution, Product Quality, Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Ketersediaan Produk, Distribusi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Teaching Factory Water Treatment Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dengan lancar. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV (Sarjana Terapan) pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro dengan baik
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si, selaku dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro dengan baik
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si, selaku Kepala Departemen Bisnis dan Keuangan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Universitas Diponegoro dengan baik
4. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Prodi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik dan dosen penguji yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama menjalankan studi di Universitas Diponegoro
5. Suwandi, S.A.P., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir

6. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun dalam proses penyusunan dan penyempurnaan Tugas Akhir
7. Segenap dosen dan karyawan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menjalankan studi
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak R. Rachmiyantono W. H. dan Ibu Hikmah, sosok luar biasa yang selalu menjadi sumber semangat bagi penulis, serta kepada adik penulis, Muhammad Iqbal Arrasyid, yang dengan sabar dan setia selalu mengantar penulis ke berbagai keperluan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tanpa henti sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan Tugas Akhir ini di Universitas Diponegoro.
9. Dr. Eng. Vita Paramita, S.T., M.M., M.Eng. selaku Penanggung Jawab *Teaching Factory Water Treatment* yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melaksanakan Kegiatan Magang.
10. Abdullah Malik Islam Filardli, S.T., M.T. selaku Manajer Produksi *Teaching Factory Water Treatment* yang telah memberikan pengalaman dan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Magang
11. Dika Prabowo, Bapak Amdon, Bapak Dewo, Bapak Rizal di *Teaching Factory Water Treatment* Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah menerima mahasiswa PPL/Magang dengan baik.
12. Teman-teman Magang Fany, Abel, Kak Diar, dan Eryl yang telah mendukung, membantu, dan menyelesaikan magang bersama sama dan saling mengajari satu sama lain.
13. Sahabat dari kecil Abel, Nadia, Lala, dan Mbak Kana yang selalu mendengarkan keluh kesah kehidupan, yang memberikan canda tawa serta selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis

14. Sahabat SMA Nina, dan Felisa yang selalu menemani, menguatkan, serta tempat berbagi cerita dan semangat dalam setiap proses yang penulisalui selama menyelesaikan studi ini
15. Teman-teman Humashine yang selalu bisa menjadi tempat bertukar pikiran dan selalu memberikan semangat kepada penulis
16. Teman-teman Annisa FKMI 2023 yang selalu menyemangati dan membersamai penulis selama 2 tahun
17. Teman-teman Kaderisasi Insani 2022 yang telah memberikan pengalaman dan berbagi ilmu di awal masa perkuliahan penulis sampai saat ini
18. Partnerku Fitroh yang selalu menjadi tempat cerita dan membantu penulis dalam proses pengambilan data Tugas Akhir ini
19. Teman-teman seperjuangan di kelas yang telah mewarnai kehidupan perkuliahan serta memberikan semangat dan dukungan, khususnya kepada Salsa, Fania, Rihma, dan Jasmine penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang berharga selama masa studi
20. Teman-teman seperbimbingan dan seperjuangan Manajemen dan Administrasi Logistik angkatan 2021 yang memberikan dukungan
21. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah berkenan memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk apapun

Semarang, 10 Juni 2025

Penulis

Rofifah Salma Huwaida

NIM. 40011321650142

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian.....	10
1.4.Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1.Penulis.....	11
1.4.2.Perusahaan	11
1.4.3.Program Studi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	12
2.1.Kajian Teori	12
2.1.1.Manajemen Rantai Pasok.....	12
2.1.2.Kepuasan Konsumen	13
2.1.3.Ketersediaan Produk	16
2.1.4.Distribusi.....	19
2.1.5.Kualitas Produk.....	20
2.2.Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	23
2.3.Model Penelitian/Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
2.4.Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1.Rancangan Penelitian	39
3.2.Operasionalisasi Variabel dan Indikator	39
3.3.Populasi dan Sampel	41

3.3.1.Populasi.....	41
3.3.2.Sampel	41
3.4.Pengumpulan Data	42
3.4.1.Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.2.Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4.3.Instrumen Penelitian	44
3.5.Uji Instrumen.....	45
3.5.1.Uji Validitas	45
3.5.2.Uji Reabilitas	46
3.6.Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1.Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.2.Analisis Multiple Linear Regression	48
3.6.3.Uji Model.....	49
3.6.4.Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1.Profil Perusahaan	51
4.1.2.Sejarah Perusahaan	52
4.1.3.Visi dan Misi Perusahaan.....	53
4.1.4.Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab Masing Masing Bagian	54
4.2.Deskripsi Responden	59
4.3.Analisis Deskriptif.....	61
4.3.1.Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Produk (X1)	62
4.3.2.Tanggapan Responden Terhadap Distribusi (X2)	63
4.3.3.Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X3)	65
4.4.Hasil Pengujian Hipotesis	68
4.4.1.Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.2.Analisis Multiple Linear Regression	71
4.4.3.Uji Hipotesis	73
4.5.Pembahasan	76
4.5.1.Ketersediaan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	77
4.5.2.Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen	78
4.5.3.Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
4.5.4. Ketersediaan Produk, Distribusi, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	
4.6.Output Penelitian Terapan	82

BAB V PENUTUP	84
5.1.Kesimpulan	84
5.2.Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN