ABSTRAK

Pada era ini adanya distributor di dalam melakukan distribusi barang ke pengguna akhir masih menjadi andalan para produsen di dalam memaksimalkan penjualannya. Naik atau turunnya skala produksi dapat dikatakan tergantung dari adanya kemampuan para distributor di dalam melakukan penjualan dan pendekatan kepada konsumen akhir. Terlebih lagi di dalam industri kimia peran distributor dalam melakukan bahan mentah kimia lebih banyak sumbernya dari tindakan impor barang. Distributor tetap menjadi pilihan utama dalam memasarkan bahan mentah untuk keperluan produksi. Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu, menggunakan variabel Kemampuan Distribusi, Citra Perusahaan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan untuk mengukur pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen.

Objek pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. SEJAHTERA MANDIRI UTAMA yang pernah membeli produk PT. SEJAHTERA MANDIRI UTAMA. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan SEM atau biasa disebut *Structural Equation Model* (SEM).

Temuan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Kemampuan Distribusi terhadap Citra Perusahaan dan Citra Perusahaan memberi pengaruh signifikan terhadap Kepercayaan dan Kepercayaan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan untuk melakukan *Repeat Order*.

Kata kunci : kemampuan distribusi, citra perusahaan, kepercayaan, kepuasan pelanggan

SEMARANG
FEB UNDIP