

**PENGARUH KEMAMPUAN NEGOSIASI, KECEPATAN LAYANAN
DISTRIBUSI, DAN KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV SUMBER TANI KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Pada Prodi Manajemen
Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon

NPM : 2212010399

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2026**

Skripsi oleh:

Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon

NPM: 2212010399

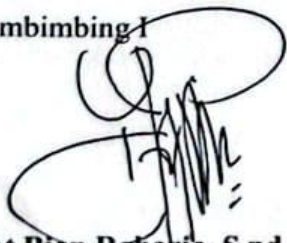
Judul:

**PENGARUH KEMAMPUAN NEGOSIASI, KECEPATAN LAYANAN
DISTRIBUSI, DAN KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CV SUMBER TANI KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Tanggal: 23 Juni 2026

Pembimbing I



Itot Bian Raharjo, S.pd., S.E., M.M.
NIDN. 0718118401

Pembimbing II



Moch. Wahyu Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0721088505

Skripsi oleh :

MUHAMMAD TRI ADITYA NUR RAMADHON

NPM: 22.1.20.10.399

Judul:

**PENGARUH KEMAMPUAN NEGOSIASI, KECEPATAN LAYANAN
DISTRIBUSI, DAN KEDISIPLINAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA CV SUMBER TANI KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Pada Tanggal: 21 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia penguji:

1. Ketua : Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M.
2. Penguji I : Dr. Samari, S.E., M.M.
3. Penguji II : Moch. Wahyu Widodo, S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB


Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat/tgl lahir : Kediri/10 Januari 1998
NPM : 22.1.20.10.399
Fak/Jur/Prodi : FEB/S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 Juli 2026

Yang Menyatakan



Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon

NPM: 22.1.20.10.399

MOTTO

“Dalam keadaan apapun, dan dengan hasil yang bagaimanapun akhirnya sampai di titik ini.”

ABSTRAK

Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon, 2026. Pengaruh Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Sumber Tani Kediri. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Kata Kunci : Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, Kedisiplinan Kerja, Kepuasan Pelanggan, Distribusi Agribisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani Kediri. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dengan skala *Likert* 1 – 5 kepada responden yang ditentukan menggunakan metode *non-proability sampling* dimana tidak semua anggota populasi dipilih menjadi sampel dan *teknik purposive* dengan penentuan keriteria (1) Pelanggan dengan nominal 5 juta dalam sekali transaksi, (2) Pelanggan dengan jarak pengiriman lebih dari 10 kilometer, (3) Pelanggan dengan konsistensi pembelian minimal 1 kali dalam 1 bulan. Penentuan jumlah sampel menggunakan *quota sampling* sejumlah 80 responden. Analisis data dilakukan menggunakan software IBM SPSS *Statistics* 23 melalui uji regresi linier berganda. Hasil dari uji analisis secara parsial menunjukkan kemampuan negosiasi dan kedisiplinan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kecepatan layanan distribusi tidak berpengaruh secara parsial. Hasil dari uji analisis secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh bersamaan terhadap kepuasan pelanggan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi teori negosiasi pemasaran, kualitas layanan logistik, dan perilaku organisasi khusus pada sektor distribusi B2B agribisnis lokal yang masih jarang diteliti.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Sumber Tani Kediri"** ini ditulis guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen FEB Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bapak Itot Bian Raharjo, S.pd., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Bapak Moch. Wahyu Widodo, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri khususnya Prodi Manajemen yang sudah banyak memberi ilmu yang bermanfaat.
7. Kepada kedua Orang Tua saya yang telah memberikan semangat serta do'a.
8. Kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan secara moral dan motivasi.
9. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan , oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia Pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi Samudra yang begitu luas.

Kediri, 25 Juni 2026

Muhammad Tri Aditya Nur Ramadhon

NPM: 2212010399

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Teori dan Penelitian Terdahulu	
dari Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
1. Teori dan Pengertian dari Kepuasan Pelanggan. Error! Bookmark not defined.	
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Error! Bookmark not defined.	
3. Tujuan Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Dampak Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
5. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
6. Penelitian Terdahulu dari Kepuasan Pelanggan . Error! Bookmark not defined.	
B. Teori dan Penelitian Terdahulu	
dari Variabel Kemampuan Negosiasi (X₁)....	Error! Bookmark not defined.
1. Teori dan Pengertian Kemampuan Negoisasi Error! Bookmark not defined.	
2. Pendekatan Utama dari Kemampuan Negosiasi Error! Bookmark not defined.	
3. Indikator Kemampuan Negosiasi.....	Error! Bookmark not defined.
4. Penelitian Terdahulu dari Kemampuan Negosiasi	Error! Bookmark not defined.

C. Teori dan Penelitian Terdahulu

dari Variabel Kecepatan Layanan Distribusi (X₂).....Error! Bookmark not defined.

1. Teori dan Pengertian dari Kecepatan Layanan Distribusi **Error! Bookmark not defined.**
2. Jenis-Jenis Kecepatan Distribusi.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Kendala Utama dalam Kecepatan Layanan Distribusi..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Indikator Kecepatan Layanan Distribusi.....**Error! Bookmark not defined.**
5. Penelitian Terdahulu dari Kecepatan Layanan Distribusi **Error! Bookmark not defined.**

D. Teori dan Penelitian Terdahulu

dari Variabel Kedisiplinan Kerja (X₃)Error! Bookmark not defined.

1. Teori dan Pengertian Kedisiplinan Kerja**Error! Bookmark not defined.**
2. Jenis – Jenis Kedisiplinan Kerja**Error! Bookmark not defined.**
3. Tujuan Kedisiplinan Kerja**Error! Bookmark not defined.**
4. Kendala dalam Implementasi Kedisiplinan Kerja..... **Error! Bookmark not defined.**
5. Indikator Kedisiplinan Kerja.....**Error! Bookmark not defined.**
6. Penelitian Terdahulu dari Kedisiplinan Kerja**Error! Bookmark not defined.**

E. Kerangka Berpikir.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengaruh Kemampuan Negosiasi Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
2. Pengaruh Kecepatan Layanan Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan . **Error! Bookmark not defined.**
3. Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
4. Pengaruh Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan ...**Error! Bookmark not defined.**
5. Kerangka Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**

F. Hipotesis PenelitianError! Bookmark not defined.

BAB III.....Error! Bookmark not defined.

METODOLOGI PENELITIANError! Bookmark not defined.

A. Desain Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

B. Definisi OperasionalError! Bookmark not defined.

1. Identifikasi Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
2. Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**

C. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Alat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Bahan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Pengembangan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Tahap Perencanaan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tahap Pelaksanaan	Error! Bookmark not defined.
3. Tahap Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Koefisien Determinan	Error! Bookmark not defined.
5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Data Responden	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
B. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.
C. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	10
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1. Rincian Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3. Deskripsi Variabel Kemampuan Negosiasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Kecepatan Layanan Distribusi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Kedisiplinan Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Park Gleyser.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9. Hasil Uji Antokolerasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10. Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11. Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12. Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13. Uji Koefisien Determinasi R^2.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1. Prosedur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1. Grafik P-Plot	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2. Grafik Scatterplot	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Jawaban Validitas dan Reliabilitas ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Surat Balasan Ijin Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan perdagangan pada bidang pertanian atau agribisnis memegang peran penting dalam rantai pasok dan kemajuan pertanian lokal. Pada level hulu, aktivitas perdagangan yang terorganisasi dengan baik membantu memastikan bahwa hasil produksi petani dapat terserap pasar secara optimal melalui mekanisme distribusi yang efisien dan tepat waktu (Alwi et al., 2025). Distribusi yang lancar dan terstruktur kepada pelanggan menentukan ketersediaan produk sesuai kebutuhan petani sekitar pelanggan dan juga kelangsungan usaha distributor yang bergerak pada bidang tersebut. Distributor dan pelanggan tidak hanya menjalankan kegiatan logistik, tetapi juga berperan dalam menjaga kualitas, standarisasi, dan keberlanjutan pasokan produk pertanian yang diperdagangkan. Pengelolaan rantai pasok yang baik mencakup penerapan standar mutu, penanganan pascapanen yang tepat, dan manajemen risiko seperti kerusakan atau kehilangan produk, sehingga tingkat susut dapat ditekan dan margin usaha tetap terjaga.

Jika ditinjau dari sudut pandang pengembangan bidang agribisnis lokal, penguatan pada jaringan perdagangan dan distribusi ini juga berkaitan erat dengan penguatan kelembagaan petani dan intervensi kebijakan pemerintah. Kolaborasi berbasis model *penta helix* yang melibatkan petani, pemerintah, pelaku usaha, akademisi, dan media juga terbukti membantu dalam memperbaiki efisiensi pemasaran, memperluas akses pasar, serta mempercepat difusi inovasi teknologi pertanian di tingkat lokal (Herawati, 2025). Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang penting pada keberhasilan suatu perusahaan sebab berhubungan langsung dengan loyalitas, dan profitabilitas jangka panjang. Jika semakin tinggi tingkat kepuasan, maka akan semakin besar kemungkinan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, bertahan terhadap pesaing, dan merekomendasikan produk kepada orang lain.

Praktik manajerial kepuasan pelanggan umumnya dapat diukur menggunakan kuesioner yang diolah menjadi indeks seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk melihat atribut mana saja yang harus dipertahankan dan atribut mana saja yang perlu diperbaiki (Wardika et al., 2018). Hasil pengukuran ini dapat digunakan untuk menjadi dasar Perusahaan dalam menyusun strategi perbaikan, misalnya dalam memperbaiki kecepatan pelayanan, meningkatkan mutu produk, menyesuaikan harga, dan juga untuk memperkuat promosi sehingga kesenjangan antara kinerja secara aktual dan harapan pelanggan dapat dipersempit.

Konteks bisnis dan pemasaran, kemampuan dalam negosiasi yang efektif dapat membantu para pelaku usaha mendapatkan informasi tentang kondisi harga, volume, dan syarat kerja sama yang optimal tanpa merusak hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Syamsuri et al., 2025). Negosiator yang andal mampu mengidentifikasi apa saja kebutuhan, kepentingan, dan juga batasan kedua belah pihak, kemudian merumuskan opsi kreatif sehingga kedua belah pihak merasa memperoleh nilai dalam kesepakatan tersebut. Kemampuan dalam negosiasi juga berhubungan erat dengan kepuasan dan juga keberlanjutan dalam hubungan antara penjual dan pembeli. Perilaku negosiasi yang bersifat kooperatif, transparan, dan berorientasi jangka panjang dapat memiliki dampak positif pada persepsi kepuasan pelanggan, yang pada nantinya akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kemampuan negosiasi mencerminkan fleksibilitas distributor dalam menetapkan kompensasi, diskon, batas minimum order, dan syarat *restocking*. Negosiasi *win-win*, pendekatan distributif dengan integratif memberikan kerangka untuk memahami bagaimana distributor dan pelanggan mampu mencapai hasil yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Dalam literatur pemasaran, pendekatan dalam kemampuan negosiasi juga digunakan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Manajemen rantai pasok menjelaskan bahwa kualitas layanan distribusi terdiri dari dimensi seperti kecepatan dalam pengiriman, keandalan, fleksibilitas, dan ketepatan. Kecepatan layanan distribusi dapat merujuk pada seberapa cepat produk dapat diproses, dikirim, dan kemudian diterima oleh pelanggan sejak pemesanan dilakukan hingga barang tiba di tempat tujuan, dimana jika kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan kecepatan layanan yang optimal akan mempengaruhi kepuasan. Pendekatan *supply chain management* menekankan bahwa koordinasi yang baik antar pelaku usaha yang meliputi koperasi, distributor, dan pengecer mampu mempercepat aliran produk dan informasi, menekan waktu tunggu, dan pada akhirnya meningkatkan responsivitas terhadap permintaan pasar (Asmarantaka et al., 2017). Kecepatan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti efisiensi gudang, ketersediaan armada, penjadwalan rute, kesiapan stok, dan juga koordinasi antarpelaku dalam jaringan logistik. Kecepatan layanan distribusi yang tinggi menjadi elemen penting dalam keunggulan bersaing, terutama untuk produk yang sensitif terhadap waktu seperti komoditas pertanian. Peningkatan dalam kecepatan layanan distribusi dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan, seperti perencanaan kebutuhan yang lebih baik, penerapan teknologi informasi, optimasi dalam rute transportasi, serta penataan ulang jaringan distribusi agar lebih efisien.

Tradisionalnya, penelitian kepuasan menggunakan model *disconfirmation* (perbandingan antara harapan dan realita) dan *servqual* (dimensi kualitas layanan). Namun kini banyak penelitian yang memperluas konteks kepuasan dengan variabel tambahan seperti kecepatan distribusi, keandalan, dan responsivitas (dimensi *logistics service quality*). Sebuah penelitian mengenai layanan distribusi mengonfirmasi bahwa kecepatan dalam layanan distribusi secara signifikan mempengaruhi kepuasan, dengan korelasi 0,911 dan pengaruh 83% (Syafiq et al., 2025). Disiplin kerja juga dapat menciptakan budaya kerja yang bersifat profesional sehingga menumbuhkan rasa percaya baik antara sesama karyawan maupun kepercayaan perusahaan dengan pelanggannya. Ketika pelanggan merasakan bahwa perusahaan tersebut

memiliki suatu sistem kontrol yang ketat dan karyawan yang disiplin, mereka akan berpendapat bahwa layanan atau produk yang diterima memiliki kualitas yang terjaga. Hal ini mendorong peningkatan kepuasan pelanggan karena harapan mereka dapat sepenuhnya terpenuhi bahkan bisa saja terlampaui.

Disiplin kerja yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta keandalan operasional, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (Yanelka et al., 2022). Tingkat kepuasan pelanggan yang cukup tinggi kemudian dapat meningkatkan loyalitas, karena pelanggan cenderung kembali dan secara sukarela merekomendasikan perusahaan tersebut kepada orang lain yang selanjutnya dapat memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan pasar. Pelanggan menginginkan bukan hanya produk sampai dengan cepat, tetapi juga ada fleksibilitas dalam penyesuaian negosiasi dan kepastian bahwa staf distribusi mematuhi standar operasional yang disiplin dalam kegiatan transaksi. Dalam konteks agribisnis, hambatan infrastruktur dan jarak antar kabupaten membuat kecepatan distribusi menjadi variabel kritis. Oleh karena itu, penelitian yang memasukkan variabel negosiasi dan disiplin kerja ke dalam model distribusi kepuasan pelanggan bisa menjadi kontribusi mutakhir.

CV Sumber Tani adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang distributor dengan produk pertanian termasuk pestisida, benih tanaman, dan berbagai sarana pertanian lainnya yang terletak di kecamatan Grogol kabupaten Kediri. Dengan distribusi fokus pada kebutuhan para petani dan pelaku agribisnis di hampir seluruh Jawa Timur, perusahaan ini memiliki komitmen dalam menyediakan produk berkualitas yang mendukung peningkatan hasil panen dan keberlanjutan usaha pada bidang pertanian. Melalui jaringan distribusi yang cukup luas dan layanan yang responsif, CV Sumber Tani Kediri berperan penting dalam memastikan ketersediaan kebutuhan pertanian dengan tepat waktu dan sesuai standar sehingga membantu petani dalam menghadapi tantangan produk dan kondisi lahan. Dengan pendekatan yang profesional dan berintegritas tinggi, perusahaan ini berupaya dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta mendukung perkembangan sektor

pertanian secara keseluruhan. Dalam era persaingan distribusi dan logistik yang semakin ketat, distributor pertanian seperti CV Sumber Tani dituntut untuk tidak hanya menyediakan produk secara tepat waktu, tetapi juga menjalin ikatan kerjasama yang kuat dengan pelanggan. Nilai-nilai keberlanjutan untuk menjalin kerjasama antara distributor dan pelanggan menjadi suatu faktor yang harus diperhatikan dengan detail karena akan mempunyai dampak dalam jangka panjang pada keberlangsungan bisnis.

Situasi ini sesuai dengan temuan literatur bahwa kecepatan pengiriman (*delivery speed*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Syafiq et al., 2025). Selain itu, studi pada layanan publik menunjukkan bahwa disiplin kerja petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Namun, sedikit sekali penelitian di sektor distribusi pertanian dengan fokus pada pelanggan yang menggabungkan variabel kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan disiplin kerja secara simultan sebagai determinan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, meskipun model hubungan dengan pelanggan sudah diterapkan, terdapat ketidakselarasan antara ekspektasi pelanggan dan kenyataan pelayanan distribusi oleh CV Sumber Tani. Untuk menjaga keberlanjutan hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, sangat penting untuk dapat memahami sejauh mana variabel-variabel tersebut (kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan disiplin kerja) benar-benar dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di konteks distribusi pada bidang pertanian.

Terdapat lima jenis *research gap* (kesenjangan penelitian) yang relevan dengan judul penelitian untuk memberikan bukti dan kontribusi pada penelitian ini. Yang pertama adalah *methodological gap* (kesenjangan metode), dimana banyak studi sebelumnya menggunakan pendekatan yang terbatas contohnya penelitian layanan publik menggunakan metode kuantitatif regresi linier sederhana, atau penelitian distribusi logistik menggunakan variabel kecepatan, kualitas pelayanan saja. Sedikit penelitian yang menggabungkan variabel kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan disiplin kerja secara simultan dengan metode seperti model struktural (SEM) atau analisis jalur pada

konteks distribusi. Yang kedua adalah *evidence gap* (kesenjangan bukti), dimana pada literatur distribusi atau logistik, banyak studi berfokus pada kepuasan konsumen akhir (*end customers*), namun sedikit yang menguji kepuasan pelanggan dengan distributor dari sisi B2B dalam sistem kegiatan distribusi. Bukti empiris dalam sektor distribusi masih terbatas.

Yang ketiga adalah *empirical gap* (kesenjangan empiris), dimana dalam jangkauan wilayah distribusi CV Sumber Tani, belum ada penelitian empiris yang secara khusus menguji ketiga variabel tersebut. Data empiris lapangan tersebut akan memperkaya pemahaman lokal yang sangat dipengaruhi karakteristik geografis, kultur bisnis lokal, infrastruktur jalan, dan pola distribusi. Yang ke-empat adalah *knowledge gap* (kesenjangan pengetahuan), dimana meskipun teori-teori distribusi dan kepuasan konsumen sudah mapan, masih terbatas pengetahuan mengenai bagaimana kemampuan negosiasi distributor dalam hubungannya dengan variabel kecepatan distribusi dan disiplin kerja memediasi atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks agribisnis. Apakah kemampuan negosiasi dapat memperkuat hubungan antara kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan? Apakah disiplin kerja memoderasi pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan pelanggan? Pengetahuan semacam ini kurang dibahas dalam literatur.

Yang kelima adalah *theoretical gap* (kesenjangan teori), dimana kebanyakan penelitian mengadopsi teori kualitas layanan (*servqual*), teori kepuasan konsumen, teori kinerja karyawan atau disiplin kerja dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Namun, belum ada integrasi yang jelas antara teori negosiasi dalam pemasaran atau teori hubungan industrial dengan teori distribusi atau logistik dan teori kepuasan dalam satu kerangka teoritis yang solid untuk konteks distribusi sarana pertanian. Dengan kata lain, belum ada kerangka teoretis terpadu yang menjelaskan mekanisme relasi antara kemampuan negosiasi, kecepatan distribusi, disiplin kerja, dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan observasi awal di lapangan antara bulan Oktober 2025 hingga bulan Desember 2025, sejumlah permasalahan nyata muncul seperti pelanggan

mengeluhkan perihal kemampuan dalam negosiasi bahwa negosiasi harga dan syarat kerjasama terkadang tidak fleksibel, sehingga muncul persepsi bahwa distributor terlalu memaksakan posisi dalam berbisnis. Selain itu, terdapat keluhan bahwa kecepatan dalam layanan distribusi produk sering terlambat atau tidak konsisten sehingga ada pelanggan yang menerima pengiriman terlambat dibandingkan janji awal. Dan dalam beberapa kasus, karyawan yang bertugas di lapangan tampak kurang memiliki kedisiplinan kerja misalnya dalam mengingatkan pelanggan tentang jadwal rute pengiriman, penyampaian program pembelian, dan juga waktu pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun CV Sumber Tani Kediri sudah memiliki jaringan distribusi dan program yang strategis, masih terdapat ketidakseimbangan dalam interaksi dan pelayanan yang memunculkan ketidakpuasan pelanggan terkait kemampuan negosiasi.

Permasalahan ini memunculkan pertanyaan utama pada penelitian: Bagaimana kemampuan negosiasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan? Bagaimana kecepatan layanan distribusi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan? dan Bagaimana kedisiplinan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan? Sebagaimana pertanyaan tersebut menjadi tolak ukur untuk mencari titik keseimbangan agar distributor dan pelanggan sama-sama saling diuntungkan. Berdasarkan temuan fenomena yang ada dan juga terdapat celah dalam penelitian sebelumnya, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan berjudul “Pengaruh Kemampuan Negosiasi, Kecepatan Layanan Distribusi, Dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Sumber Tani Kediri”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana variabel kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan juga kedisiplinan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan negosiasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani?
2. Apakah kecepatan layanan distribusi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani?
3. Apakah kedisiplinan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani?
4. Apakah kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh kemampuan negosiasi terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kecepatan layanan distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani.
4. Untuk mengidentifikasi pengaruh kemampuan negosiasi, kecepatan layanan distribusi, dan kedisiplinan kerja secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada CV Sumber Tani.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memperkaya teori hubungan bisnis dengan pelanggan, khususnya dalam konteks distribusi dengan menjelaskan bagaimana kemampuan negosiasi dapat

memengaruhi kepuasan pelanggan. Selama ini, kemampuan negosiasi lebih banyak dikaji dalam konteks konsumen akhir (*end-user*), dan bukan dalam konteks bisnis seperti hubungan dengan pelanggan (*retailer*).

- b. Dengan mengkaji kecepatan layanan distribusi sebagai salah satu determinan kepuasan pelanggan, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis pada dimensi layanan logistik dalam literatur kepuasan pelanggan. Penelitian ini menegaskan pentingnya *delivery speed* dalam memperkuat hubungan jangka panjang antar pelaku pelaku bisnis dalam lingkup distributor dan pelanggan.
- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada teori perilaku kerja, khususnya dengan mengkaji kedisiplinan kerja sebagai faktor non-material yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa perilaku internal karyawan (seperti disiplin dalam pengiriman dan pelayanan) memiliki efek eksternal terhadap variabel kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan. Memberikan informasi empiris mengenai faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga manajemen dapat mengevaluasi dan memperbaiki strategi bisnis yang telah berjalan.
- b. Bagi Institusi Akademik. Menambah pengetahuan lewat penelitian terapan dalam bidang manajemen distribusi, perilaku organisasi, dan hubungan dengan pelanggan dalam konteks bisnis lokal (agribisnis).
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya. Memberikan gambaran metodologis dan kerangka teoritis yang bisa digunakan atau dimodifikasi dalam konteks distribusi pada bidang yang lain (misalnya industri makanan, retail, atau barang konsumsi).

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, M., Safitri, N., & Aswad, I. N. (2025). Peran Keterampilan Komunikasi dalam Bahasa Indonesia terhadap Keberhasilan Negosiasi Bisnis (Studi Kualitatif pada Sektor Perdagangan dan Manufaktur). *Jurnal e-bussiness Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, 5(1), 74–78. <https://doi.org/10.59903/ebussiness.v5i1.192>
- Anwar, R. S., Ikhwan, S., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Kedai Kopi He Kafei). *AURELIA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 88–95. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v1i1.34>
- Arini, Y. T., Kusuma, K. A., & Hariasih, M. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Indomaret Fresh Raya Jati Sidoarjo. *Jimea: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi*, 9(1), 1160–1180.
- Aryanny, E., & Adrianus, Y. (2023). Produk Dua Kelinci Dengan Metode Physical Distribution Service Quality Dan Potential Gain Maupun Jasa Yang Siap Untuk Digunakan Atau Menjadi Konsumsi Oleh Konsumen. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 18(1), 73–84.
- Asmarantaka, R. W., Atmakusuma, J., Muflikh, Y. N., & Rosiana, N. (2017). Konsep Pemasaran Agribisnis : Pendekatan Ekonomi Dan Manajemen. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 5(2), 143–164.
- Bramasta, A., & Ikram, A. D. (2024). Pengaruh Ketersediaan Barang Dan Kecepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi*, 3(2), 592–602.
- Demilza, K. K., Rachman, A. A., Anisa, N., Azizah, A. H. N., & Nugroho, S. A. (2025). Analisis Penyebab Lead Time Panjang dengan Pendekatan Fishbone Diagram : Studi Kasus Perusahaan XYZ. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(6), 1524–1530. <https://doi.org/10.56799/jim.v4i6.9501>

- Hamdan, Y., Ratnasari, A., & Hirzi, A. T. (2015). Kemampuan Negosiasi Pengusaha Dalam Meningkatkan Kesepakatan Bisnis. *MIMBAR, Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 31(1), 21.
<https://doi.org/10.29313/mimbar.v31i1.854>
- Herawati, A. A. (2025). *Kajian Penguatan Kapasitas dan Kolaborasi Kelembagaan Pendukung Pengembangan Agribisnis Berkelanjutan di Kabupaten Semarang*. Media Informasi Penelitian Kabupaten Semarang, 8(1), 1–15.
- Indrapratiwi, S. M. (2025). Komunikasi Dan Negosiasi Bisnis Dalam Mendukung Keberhasilan Transaksi Komersial. *Krepa: Kreativitas Pada Abdimas*, 1(3), 35–45. <https://doi.org/10.8734/krepa.v1i2.365>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42.
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib (ed.); 3 ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. <http://tarbiyah.uin-suka.ac.id>
- Ningrum, H. F. (2023). *Teori Keorganisasian* (H. F. Ningrum (ed.)).
- Nugroho, A. A., Eryanto, H., & Adha, M. A. (2025). Peran Mediasi Motivasi Kerja : Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT . XYZ (Logistik Kargo Ekspor dan Impor). *MASMAN: Master Manajemen*, 3(3), 188–221.
<https://doi.org/https://doi.org/10.59603/masman.v3i3.974>
- Nurhidayati, N. (2023). *Human Capital Management: Teori dan Aplikasi*. Universitas Metro. [https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7479/1/Buku Digital - Human Capital Management \(Teori dan Aplikasi\) ...\[9\]](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7479/1/Buku%20Digital%20-%20Human%20Capital%20Management%20(Teori%20dan%20Aplikasi)%20...[9])
- Primadi, A., Tohir, M., & Yoellitha, C. (2023). Analisis Kualitas Layanan, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Logistik.

- Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah dan Muamalah*, 1(2), 111–119.
<https://doi.org/10.38035/jhesm.v1i2.205>
- Pujianto, S., & Suryawan, I. N. (2025). Strategi Negosiasi Untuk Kesuksesan Profesional. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(1), 1–7.
<https://doi.org/10.58266/jpmb.v3i4.366>
- Purwanto, A. B., & Wahyuningsih, S. (2013). Pengaruh Kedisiplinan dan Ketanggapan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 8(2), Hal 23-41.
- Putra, R. R., & Vikaliana, R. (2022). Pengaruh Defect dan Lead Time Pada Lini Distribusi di PT Lasindo Jaya Bersama. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(2), 116–124.
<https://doi.org/10.31334/abiwara.v3i2.2189>
- Ratnasari, B. A., Purbasari, R., & Purnomo, M. (2025). Peran Entrepreneurial Sales Action Untuk Meningkatkan Kinerja Penjualan Business to Business (B2B): A Systematic Literature Review. *Jambura*, 7(3), 2025.
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Safitri, D., Sawiji, H., & Susantiningrum, S. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kendalrejo Pendahuluan. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(2), 147–156.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian* (T. Koryaki (ed.); 1 ed.). KBM Indonesia. [https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book Metodologi Penelitian Syafrida.pdf](https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafri.pdf)
- Salam, A. A., Widjanarko, W., & Dwikotjo, F. D. S. (2024). Analisis Pengaruh Kecepatan , Akurasi , dan Biaya Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus CV Konita Agro Putra). *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(3), 283–297.
- Saribanon, E., Setiawan, A., & Indrayati. (2023). Tantangan Implementasi Logistik Halal di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 9(2), 74–81.
- Setyawan, A. A., Marsasi, E. G., Gusti, Y. K., Joni, M., & Jayanti, A. (2025).

Program Peningkatan Keterampilan Negosiasi Dan Penjualan Untuk Pelaku Usaha Kecil. *Communnity Development Journal*, 6(1), 129–134.

file:///C:/Users/adind/Downloads/25.+antonius,+Antonius+Ary+Setyawan,+Endy+Gunawan+Marsasi,+Yenni+Kurnia+Gusti,+M.+Joni,+Ansri+Jayanti.pdf

- Sitompul, M. R. I., & Gultom, I. A. (2025). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Mie Gacoan di Bandar Lampung. *eCo-Buss: Economics and Business*, 7(3), 1913–1924. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2147>
- Syafiq, S., Nugraha, F. P., & Muqlis, S. M. (2025). Dampak Layanan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Ekspedisi. *Moneter : Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(4), 25–35.
- Syahza, A. (2021). *Metodologi Penelitian* (Edisi Revi). UR Press, Riau.
- Syamsuri, S., Urrosyidin, M. S., Lutfiah, A., Kamaluddin, I., & Zarkasyi, M. R. (2025). Meningkatkan Kompetensi Komunikasi Bisnis Melalui Pendampingan Negosiasi Dan Public Speaking Di Um Krecek Kerupuk ”Bu Nor”. *GLOBAL ABDIMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.51577/globalabdimas.v5i1.650>
- Wardika, P. O., Dewi, R. K., & Artini, N. W. P. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Membeli Buah-buahan Segar di Moena Fresh Bali. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, 7(1), 81. <https://doi.org/10.24843/jaa.2018.v07.i01.p09>
- Yanelka, F., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 42–50. <https://doi.org/10.55208/aj.v2i1.29>