

Distribusi Barang dan Prosedur Cabang atas Pemenuhan Permintaan Pelanggan Goexpress

Distribution of Goods and Procedures to Meet Demand of Goexpress Customers

Prayogo Adjie Pangestu^{a,1}, Erni Pratiwi Perwitasari^{b,2}, Sumilah^{c,3}

Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

¹ adjiepangestu@gmail.com, ^{2*} ernie_pratiwi@yahoo.com, ³ sumilah@gmail.com

*Corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine and analyze whether there is a positive influence on the distribution of goods and the implementation of Procedures on Consumer Demand for Brand Go Express at PT Aerojasa Cargo. The survey method was used as a way to collect primary data and distribute questionnaires to 30 respondents or Go Express customers as research samples. To solve the problem the author uses 2 (two) methods, namely, the first method of collecting data in the form of questionnaires and library data. Both methods of data analysis using multiple linear regression analysis, correlation coefficient, determinant coefficient, and hypothesis testing. The results of the analysis partially have a positive and significant influence between the variables of Goods Distribution Service on Brand Go Express Customers Demand at PT Aerojasa Cargo Jakarta. As far the variable implementation of Procedure Branch Against Customer Demand for Brand Go Express at PT Aerojasa Cargo Jakarta. Based on the results of empirical evidence, it simultaneously shows that the variable Goods Distribution Service and application of Procedure Branch have a joint effect on Towards Brand Go Customer Request at PT Aerojasa Cargo Jakarta.

Keywords : *distribution of goods; standard operating procedure; customer demand*

ABSTRAK

PT Aerojasa Cargo yang merupakan salah satu anak perusahaan dalam kelompok usaha Aerowisata Group yang sahamnya dimiliki oleh BUMN PT Garuda Indonesia Tbk (Persero), Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh yang positif dari Pendistribusian Barang dan Penerapan Prosedur Cabang Terhadap Permintaan Pelanggan Brand Go Express Pada PT Aerojasa Cargo. Metode survei digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data primer dan penyebaran kuesioner kepada 30 responden atau pelanggan Go Express sebagai sampel penelitian. Untuk memecahkan masalah Penulis menggunakan 2 (dua) metode yaitu, pertama metode pengumpulan data berupa kuesioner dan data perpustakaan. Kedua metode analisis data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien penentu, dan uji hipotesis. Hasil

analisis secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Pendistribusian Barang terhadap Permintaan Pelanggan *Brand Go Express* di PT Aerojasa Cargo Jakarta. Sedangkan untuk variabel Penerapan Prosedur Cabang terhadap Permintaan Pelanggan *Brand Go Express* di PT Aerojasa Cargo Jakarta. Berdasarkan hasil pembuktian empirik, secara simultan menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Pendistribusian Barang dan Penerapan Prosedur Cabang berpengaruh secara bersama-sama terhadap Terhadap Permintaan Pelanggan *Brand Go Express* di PT Aerojasa Cargo Jakarta.

Kata kunci : pendistribusian barang; prosedur; permintaan pelanggan

A. Pendahuluan

Pembangunan infrastruktur yang sedang dilakukan oleh Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan mobilitas penduduk dan barang antar daerah sehingga pergerakan perekonomian akan jauh lebih merata serta meminimalisir terjadinya ketimpangan perekonomian yang terjadi. Guna memenuhi distribusi kebutuhan masyarakat maka diperlukan perusahaan jasa yang membantu memberikan layanan pengantaran pengiriman barang sehingga kebutuhan masyarakat lebih terjangkau. Dengan bermunculan perusahaan - perusahaan ekspedisi yang semakin marak di Indonesia akan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengiriman barang atau kebutuhan yang diperlukan. Perusahaan ekspedisi tersebut juga sekaligus berperan dalam meningkatkan roda perekonomian terutama kepada para pengusaha kecil dan menengah dalam melaksanakan pengiriman barang hasil produksi yang dimiliki sehingga dapat lebih mudah dikonsumsi atau dipergunakan oleh masyarakat. Seiring dengan pemenuhan kebutuhan pengiriman barang tersebut maka semakin banyak bermunculan perusahaan sejenis yang juga turut melakukan distribusi barang dengan cakupan area layanan yang semakin luas, kompetitif, aman dan jangka waktu pengiriman yang sesuai (*leadtime*).

Go Express merupakan salah satu *brand* yang dimiliki oleh PT Aerojasa Cargo Jakarta yang melayani pengiriman barang secara *retail door to door* sejak bulan Februari 2018 yang secara penuh mempergunakan armada Garuda Indonesia. *Brand* ini mengakomodir layanan 1 (satu) hingga 9 (Sembilan) hari.

Seiring dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, dalam implementasinya terdapat kendala yang dialami sehingga mempengaruhi minimnya permintaan pelanggan yaitu masih belum optimalnya cakupan layanan hingga ke Kelurahan atau daerah penerusan dengan bobot barang kiriman dibawah 10 kg (sepuluh kilogram) serta masih kurangnya penerapan prosedur di daerah.

Dalam penerapannya bahwa terdapat pihak yang masih belum mematuhi ketentuan atau Standar Operasional Prosedur dengan baik dan benar, atau masih belum terlaksananya kepatuhan mitra atau agen daerah dalam hal pemberian status pengiriman melalui perangkat komunikasi (*handphone*). Ketika mitra atau agen memperoleh informasi barang yang harus diantarkan namun agen tidak langsung mengantarkan barang tersebut tetapi menunggu barang-barang lainnya untuk dikonsolidasikan dan didistribusikan sehingga mempengaruhi jangka waktu pengiriman (*leadtime*).

Ketidaksesuaian prosedur yang dijalankan oleh mitra daerah seperti yang telah disebutkan di atas dan kurang sanggupnya mitra untuk melakukan penanganan barang pada area penerusan atau tertentu maka hal tersebut dapat mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan pelanggan dalam pengiriman barang melalui Go Express hingga ke pelosok. *Brand Go Express* ini masih tergolong baru dan masih belum terlalu dikenal oleh masyarakat.

Sebagai upaya penyampaian barang dari pengirim kepada pihak penerima barang maka diperlukan adanya saluran distribusi yang bertujuan untuk mencapai pasar

tertentu, yang mana pasar merupakan tujuan akhir dari kegiatan saluran distribusi. Indikator pendistribusian barang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti ketepatan waktu pendistribusian barang, lokasi bongkat muat, biaya distribusi, pendistribusian berjalan dengan baik, memasarkan *brand* produk, infrastruktur jalan yang laik, melakukan mitigasi risiko, tenaga kerja yang terampil serta peralatan kerja yang memadai,

Dalam hal pendistribusian barang terdapat fungsi manajemen distribusi yang meliputi segmentasi pasar, penentuan moda transportasi yang tepat, koordinasi serta kolaborasi system informasi serta pelaksanaan pengiriman, penentuan jadwal serta rute, pengelolaan persediaan barang jadi, penanganan barang retur serta menentukan target tingkat pelayanan.

Struktur saluran distribusi dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yakni *leadtime* atau batasan waktu layanan, monitor terhadap biaya distribusi, ketersediaan produk ketika permintaan pasar meningkat melebihi perkiraan, kemudahan pelanggan mempergunakan *brand* melalui *customer experience*, waktu yang dibutuhkan pasar untuk dapat menerima dan merespon terhadap produk baru.

Prosedur diperlukan perusahaan agar layanan atau produk lebih efisien, konsistensi dalam pengukuran laba rugi suatu usaha, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja (pola kerja), dan batasan pertahanan terkait dengan *compliance* regulasi yang berlaku.

Setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan atas suatu produk atau jasa, oleh karenanya terdapat hal-hal yang mempengaruhi permintaan pelanggan diantaranya adalah harga dari produk yang ditawarkan apakah terjangkau oleh pelanggan, terdapatnya harga pesaing, keinginan masyarakat untuk membeli barang atau produk.

Dalam menjalankan usahanya perusahaan dipengaruhi dengan ketersediaan tenaga kerja, pendanaan, perlengkapan,

medote, sarana dan prasarana serta pasar yang dapat menyerap produk yang dihasilkan. Selain itu bahwa terdapat prinsip-prinsip manajemen yang diperlukan seperti pembagian kerja, kewenangan, pembagian kekuasaan secara profesional, disiplin, perintah/instruksi, pengarahan, mengutamakan kepentingan organisasi, pemberian hak karyawan, rantai komando, inisiatif, stabilitas organisasi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas teridentifikasi maka teridentifikasi masalah terkait dengan pendistribusian barang di wilayah tertentu, masih belum lancarnya pengiriman untuk dibawah 1 (satu) kilogram, tidak sanggupnya vendor untuk penanganan area tertentu, kurangnya fasilitas penunjang pendistribusian barang oleh mitra di daerah tertentu, kurangnya pemasaran terhadap jasa layanan GO EXPRESS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pendistribusian barang, penerapan Prosedur cabang dan menganalisis pengaruh pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang secara bersama-sama terhadap permintaan pelanggan GO EXPRESS pada tahun 2018.

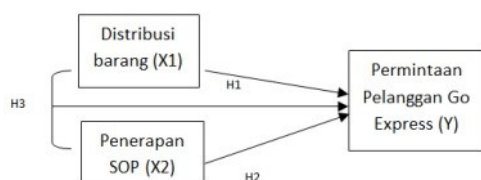
Adapun penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Suci Rahmawati (2009) dengan judul penelitian Pengaruh Bauran Pemasaran (marketing mix) terhadap tingkat permintaan efektif konsumen di Wisata Kuliner Langen Bogan Surakarta dengan hasil penelitian bahwa area pendistribusian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap permintaan konsumen di Wisata Kuliner Langen Bogan Surakarta. Oksy Masayu Putri Nilawati (2018) megkena hubungan penerapan *standard operational procedure* dan kinerja tim unit outgoing terhadap *damage packaging* (2018) dengan hasil bahwa variabel standar operasional prosedur memberikan pengaruh positif yang signifikan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh dari responden disajikan dalam bentuk angka

(numerik). Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel terdiri dari, dua variabel bebas yaitu Pengiriman Barang dan Penerapan Prosedur Cabang, serta satu variabel terikat yaitu Permintaan Pelanggan. Populasi gerai *brand* Go Express adalah sebanyak 30 gerai dengan menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi merupakan keseluruhan dari sampel (semua populasi dijadikan sampel) untuk diambil datanya. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode penyebaran angket atau kuesioner yang diberikan kepada seluruh dari jumlah populasi pelaku usaha di bidang gerai Go Express yang merupakan pelaku bisnis gerai yang berkenaan dengan operasional gerai.

Dalam penelitian ini analisis yang dipergunakan untuk mengetahui pendistribusian dan prosedur guna memenuhi permintaan pelanggan Go Express menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu *variable predictor* (variabel bebas) terhadap variabel terikat. Dari hipotesis yang telah ditetapkan bahwa pendistribusian barang mempunyai dampak terhadap permintaan pelanggan pada Go Express, penerapan standar operasional Prosedur cabang mempunyai dampak terhadap permintaan pelanggan pada Go Express dan pendistribusian barang serta penerapan Prosedur cabang berdampak terhadap permintaan pelanggan pada Go Express.



Gambar 1. Model Penelitian

C. Hasil dan Pembahasan

Menurut Sugiyono (2017:357) Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Data responden adalah pelanggan *brand* Go Express dari PT Aerojasa yang memakai jasa pada *brand* Go Express dengan sampel 30 responden. Kategori dalam penelitian ini meliputi data responden yang terdiri dari jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan, lama bekerja dan lingkup kerja.

Pada variabel *independent* yaitu Pendistribusian Barang (X_1), variabel *dependent* yaitu Permintaan Pelanggan (Y) sebagai berikut :

Tabel 1 Uji Validitas Instrumen
Pendistribusian Barang (X_1)

Variabel	Item	(Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Keterangan
		r_{hitung}		
Pen-distribusi-an Barang (X_1)	X1.1	0.842	0.361	Valid
	X1.2	0.716	0.361	Valid
	X1.3	0.776	0.361	Valid
	X1.4	0.829	0.361	Valid
	X1.5	0.644	0.361	Valid
	X1.6	0.756	0.361	Valid
	X1.7	0.656	0.361	Valid
	X1.8	0.772	0.361	Valid
	X1.9	0.615	0.361	Valid
	X1.10	0.776	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari uji validitas variabel X_1 (Pendistribusian Barang) di atas, terlihat bahwa tidak ada data yang tidak valid karena memiliki nilai *Corrected Item Total Correlations* > 0.361. Penerapan Prosedur Cabang (X_1), variabel *dependent* yaitu Permintaan Pelanggan (Y) sebagai berikut :

Tabel 2 Uji Validitas Instrumen Penerapan Prosedur Cabang (X₂)

Variabel	Item	(Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Keterangan
		r_{hitung}		
Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang (X ₂)	X _{2.1}	0.846	0.361	Valid
	X _{2.2}	0.68	0.361	Valid
	X _{2.3}	0.755	0.361	Valid
	X _{2.4}	0.786	0.361	Valid
	X _{2.5}	0.661	0.361	Valid
	X _{2.6}	0.813	0.361	Valid
	X _{2.7}	0.546	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2019

Dari uji validitas variabel X₂ (Penerapan Prosedur Cabang) di atas, terlihat bahwa tidak ada data yang tidak valid karena memiliki nilai *Corrected Item Total Correlations* > 0.361. Uji Validitas pun dilakukan terhadap variabel Y, berikut ini adalah hasil perhitungan validitas Variabel Y.

Tabel 3 Uji Validitas Instrumen Permintaan Pelanggan (Y)

Variabel	Item	(Corrected Item-Total Correlation)	r_{tabel}	Keterangan
		r_{hitung}		
Permintaan Pelanggan (Y)	Y ₁	0.537	0.361	Valid
	Y ₂	0.792	0.361	Valid
	Y ₃	0.765	0.361	Valid
	Y ₄	0.715	0.361	Valid
	Y ₅	0.719	0.361	Valid
	Y ₆	0.764	0.361	Valid
	Y ₇	0.773	0.361	Valid
	Y ₈	0.631	0.361	Valid
	Y ₉	0.822	0.361	Valid
	Y ₁₀	0.66	0.361	Valid
	Y ₁₁	0.84	0.361	Valid

Sumber: Data Primer Diolah 2019

Dari uji validitas variabel Y (Permintaan Pelanggan) di atas, terlihat bahwa tidak ada data yang tidak valid karena memiliki nilai *Corrected Item Total Correlations* > 0.361.

Dalam uji reliabilitas dilakukan pengukuran reliabilitas dengan cara mengukur dengan metode *cronbach alpha*, dengan nilai *cronbach alpha* > 0,6. Semakin

nilai alpha-nya mendekati satu maka nilai reliabilitas data semakin terpercaya.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach Alpha / Rhitung	>/<	R tabel	Hasil
Pendistribusian Barang (X ₁)	10	0.903	>	0,60	Reliable
Penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) cabang (X ₂)	7	0.846	>	0,60	Reliable
Permintaan Pelanggan (Y)	11	0.91	>	0,60	Reliable

Sumber : Diolah Penulis

Semua yang termasuk variabel independen serta variabel dependen mempunyai nilai *Cronbach alpha* > 0,60. Dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah reliabel, yang berarti pernyataan dalam penelitian ini menghasilkan jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu dan setiap pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 5 Korelasi Antar Variabel

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	β Std. Error	Beta		
(Constant)		4.731	2.069	0.048
Pendistribusian Barang	0.141	0.318	2.215	0.035
Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang	0.199	0.583	4.059	0

Sumber: Diolah Penulis, SPSS

$$Y = 9.787 + 0.313x_1 + 0.808x_2$$

Nilai konstanta a=9.787 memberikan arti bahwa jika variabel bebas diabaikan atau dengan kata lain jika tidak ada variabel pada

Pendistribusian Barang dan Penerapan Prosedur cabang maka permintaan pelanggan di *brand* Go Express pada PT Aerojasa Cargo akan bernilai 9,787. Nilai koefisien $b_1=0.313$ hal ini berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada pendistribusian barang dengan asumsi Penerapan Prosedur cabang konstan, maka permintaan pelanggan di *brand* Go Express pada PT Aerojasa Cargo mengalami peningkatan sebesar 0.313 dan bergerak searah yang sama. Nilai koefisien $b_2=0.808$ hal ini berarti bahwa setiap perubahan satu-satuan pada penerapan Prosedur cabang dengan asumsi variabel pendistribusian barang, maka permintaan pelanggan di *brand* Go Express pada PT Aerojasa Cargo akan mengalami peningkatan sebesar 0.808 dan bergerak kearah yang sama.

Untuk melihat pengaruh variabel independen dengan variabel dependen, maka perlu dilakukan analisis korelasi antara variabel penelitian secara individual yang hasilnya yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 6 Analisis Korelasi Antar Variabel X1 dan X2 terhadap Y

Correlations				
		Pendistribusian Barang	Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang	Permintaan Pelanggan
Pendistribusian Barang	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 30	.663** 0 30	.705** 0 30
Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.663** 0 30	1 30	.794** 0 30
Permintaan Pelanggan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.705** 0 30	.794** 0 30	1 30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Diolah Penulis

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi antara pendistribusian barang (X_1) dengan permintaan pelanggan

(Y) sebesar 0,705 yang menunjukkan pengaruh kuat berada pada interval (0,60 - 0,799), nilai koefisien korelasi antara penerapan Prosedur cabang (X_2) dengan permintaan pelanggan (Y) sebesar 0,794 yang menunjukkan pengaruh kuat berada pada interval (0,60 - 0,799). Koefisien korelasi berganda untuk mengetahui seberapa berat pengaruh variabel independen (pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang) terhadap variabel dependen (permintaan pelanggan) berikut ini adalah hasil perhitungan koefisien korelasi berganda:

Tabel 7 Koefisien Korelasi Berganda Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.829 ^a	0.688	0.665	2.403	1.137

a. Predictors: (Constant), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang, Pendistribusian Barang

b. Dependent Variabel: Permintaan Pelanggan

Sumber : Diolah Penulis

Nilai koefisien korelasi berganda $R = 0,829$ menunjukkan besarnya pengaruh pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang terhadap permintaan pelanggan pada di *brand* Go Express pada PT Aerojasa Cargo adalah 0,829 pada interval 0,800-1,000 berarti mempunyai pengaruh yang sangat kuat, searah dan positif. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau perubahan yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Diperoleh kontribusi atau pengaruh pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang dengan permintaan pelanggan sebesar 68.8% sedangkan sisanya 31.2% adalah pengaruh dari faktor lainnya di luar penelitian ini.

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (pendistribusian barang) terhadap variabel dependen (permintaan pelanggan). Berikut akan dijelaskan pengujian masing-masing secara parsial. Pengaruh pendistribusian

barang (X1) terhadap permintaan pelanggan(Y).

Tabel 8 Analisis Korelasi Antar Variabel (X₁) terhadap Variabel Y

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.529	5.395		3.249	0.003
1 Pendistribusian Barang	0.693	0.132	0.705	5.261	0

a. Dependent Variable: Permintaan Pelanggan

Sumber : Diolah Penulis

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi linier adalah sebagai berikut: $Y = 17,529 + 0,693X_1$

Dapat diperoleh pengaruh variabel pendistribusian barang terhadap permintaan pelanggan, dimana diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 5,261, dan dari jumlah responden (n) yaitu sebanyak 30 orang maka dapat diperoleh t_{tabel} adalah sebesar 1,701.

Dari data tersebut maka diperoleh hasil:

- 0,000 < 0,05, maka dari hasil tersebut H_0 ditolak H_a diterima.
- 5,261 > 1,701, maka dari hasil tersebut H_0 ditolak H_a diterima.

Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel pendistribusian barang dan penerapan operasional Prosedur cabang memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo.

Maka hipotesis pertama telah terbukti berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pendistribusian barang terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* PT Aerojasa Cargo.

Pengaruh penerapan Prosedur cabang (X₂) terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* PT Aerojasa Cargo (Y) tertera pada tabel berikut :

Tabel 9 Analisis Korelasi Antar Variabel (X₂) terhadap Variabel Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14.13	4.597		3.07	0.01
1 Penerapan Standar operasional Prosedur (SOP) Cabang	1.101	0.159	0.794	6.92	0

a. Dependent Variable: Permintaan Pelanggan

Sumber : Penulis

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi linier adalah sebagai berikut: $Y = 14,129 + 1,101 X_2$ yang menunjukkan pengaruh variabel penerapan Prosedur cabang terhadap permintaan pelanggan, dimana diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 6,918. Dan dari jumlah responden (n) yaitu sebanyak 30 orang maka dapat diperoleh t_{tabel} adalah sebesar 1,701. Hasil diatas menunjukkan bahwa variabel penerapan Prosedur cabang pengaruh yang signifikan dan positif terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo. Maka hipotesis pertama telah terbukti berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Prosedur cabang pengaruh yang signifikan dan positif terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo.

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara semua variabel independen (pendistribusian barang dan penerapan standard operasional Prosedur cabang) terhadap dependen (permintaan pelanggan) sebagai berikut:

- $H_0: \rho = 0$, artinya jika nilai sig > 0,05, atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y.

- b. $H_a: \rho \neq 0$, artinya jika nilai sig $< 0,05$, atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X_1 dan X_2 secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 10 Analisis Korelasi antara Variabel X_1 , X_2 , dan Y

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	343.41	2	171.703	29.73	.000 ^b
Residual	155.96	27	5.776		
Total	499.37	29			

a. Dependent Variable: Permintaan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Cabang, Pendistribusian Barang

Sumber : Diolah Penulis

Menetapkan taraf nyata (α)/tingkat keyakinan ($1 - \alpha$) untuk mencari t_a (α) = 5% atau tingkat keyakinan ($1 - \alpha$) = $1 - 5\% = 95\%$, karena dengan semakin besar tingkat kepercayaan maka akan semakin akurat hasil yang diperoleh. Berdasarkan nilai $F_{Tabel} = 3,35$ serta perhitungan Uji F menggunakan SPSS, maka diperoleh F_{hitung} sebesar 29,726, yang berarti bahwa:

- 1) $0,000 < 0,05$, maka dari hasil tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) $29,726 > 3,35$, maka dari hasil tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima.

Secara umum deskripsi atas hasil-hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo berikut:

1. Secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara pendistribusian barang (X_1) terhadap variabel permintaan pelanggan (Y) di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo berikut, dimana t_{hitung} sebesar $5,261 > t_{tabel} 1,701$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat dari nilai koefisien korelasi antara pendistribusian barang (X_1) terhadap variabel permintaan pelanggan (Y) sebesar 0,705 menunjukkan pengaruh

- yang kuat karena berada pada interval (0,60 -0,799).
2. Secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan antara penerapan Prosedur cabang (X_2) terhadap variabel permintaan pelanggan (Y) di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo, dimana t_{hitung} sebesar 6,918 $t_{tabel} 1,701$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat dari nilai koefisien korelasi antara penerapan Prosedur cabang (X_2) terhadap variabel permintaan pelanggan (Y) sebesar 0,794 menunjukkan pengaruh yang kuat karena berada pada interval (0,60 -0,799).
3. Secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel pendistribusian barang (X_1) dan penerapan Prosedur cabang (X_2) terhadap permintaan pelanggan (Y) di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo, dimana $F_{hitung} 29,726 > F_{tabel} 3,35$ dan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dilihat dari nilai koefisien korelasi berganda $R = 0,829$ berarti besarnya pengaruh variabel pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang terhadap permintaan pelanggan di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo 0,829 berarti mempunyai pengaruh yang sangat kuat, searah positif.
4. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel pendistribusian barang dan penerapan Prosedur cabang terhadap permintaan pelanggan secara bersama-sama (simultan). Sedangkan pendistribusian barang (X_1) dan penerapan Prosedur cabang (X_2) adalah 68,8% yang berarti signifikan dalam permintaan pelanggan (Y) di *brand Go Express* pada PT Aerojasa Cargo, sedangkan sisanya sebesar 31,2% merupakan pengaruh dari faktor lain.

D. Simpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas, maka penulis memberikan simpulan bahwa dalam hal pendistribusian barang sebaiknya perusahaan memperhatikan unsur-unsur yang lemah dalam penilaian responden, seperti minimnya pendistribusian barang di wilayah tertentu, masih belum lancarnya pengiriman barang dibawah 1 (satu) kilogram, memperluas jaringan pendistribusian barang hingga ke kota-kota terpencil, dan perusahaan agar mempertimbangkan minimal pengiriman barang menjadi 1 (satu) kilogram untuk keseluruhan kota ataupun daerah sehingga produk brand Go Express dapat lebih siap bersaing dengan perusahaan kurir lainnya. Disamping itu diperlukan implementasi prosedur cabang sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan seperti proses pick up daerah tertentu, memenuhi fasilitas penunjang operasional daerah sehingga diperlukan proses *review* mitra daerah sebagai cabang terhadap cakupan delivery, alat komunikasi berbasis android, kendaraan, komputer, edukasi terkait dengan *monitoring shipment* serta *update* status barang. Selain itu, diperlukannya peningkatan layanan serta sarana promosi sehingga brand Go Express dapat lebih diterima oleh masyarakat.

E. Daftar Pustaka

- Alfiano Patrik Kilis. n.d. "Penerapan Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malalayang Kota Manado."
- Alma, Buchari. n.d. *Pengantar Bisnis*. Edisi Revi. Alfabeta.
- Budiardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Daniel Haryono. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. baru. Media Pustaka Phoenix.
- David Sukardi Kodrat. 2009. *Manajemen Distribusi*. 1st ed. edited by Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Erlangga. 2012. *Tim Penyusun Kamus Populer Transportasi Dan Logistik*. edited by Yayat Sri Hayati. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Fajar Nur'aini. 2017. *Standard Oprating Procedure*. Jakarta: Media Pressindo.
- Gabriele. 2018. "Analisis Penerapan Prosedur Di Departemen Marketing Dan Hrd Pt Cahaya Indo Persada." *AGORA* 6.
- Herry Gunawan, S.E., M. .. 2015. *Pengantar Transportasi Dan Logistik*. 2nd ed. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. & K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedu. Jakarta: PT indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi sebe. PT. Indeks jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sebe. PT indeks jakarta.
- Kustiwan, Nia. K. Pontoh dan Iwan. 2008. *Pengantar Perencanaan Perkotaan*. Bandung: ITB Press.
- M. Fuad, Christin H, Nurlela, Sugiarto, Paulus. 2006. *Pengantar Bisnis*. 5th ed. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Purbayu Budi Santoso dan Muliawan Hamdani. 2007. *Statistika Deskriptif Untuk Bidang Ekonomi Dan Niaga*. Jakarta: Erlangga.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: PT. Buku Kita.
- Santosa, J. .. 2014. *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- Sarinah Sihombing S,Sos.,MM dan Drs.A.J.Muljadi, MM. 2014. *Pengantar Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sofjan Assauri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suci Rahmawati. 2009. "Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Tingkat Permintaan Efektif Konsumen Di Wisata Kuliner Langen Bogan Surakarta."
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto Abdul Majid. 2015. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*.

- 4th ed. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tambunan, R. M. 2013. *Standard Operating Procedures (SOP)*. 2nd ed. Jakarta: Maeistas.
- Tathagati, A. 2014. *Step by Step Membuat SOP*. Jakarta: Efata.
- Tjiptono dan Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tri Hernawati dan Isnaniah Laili K S. 2015. "Pendistribusian *Brand* Dengan Vogel 'S' Approximation Method (Vam) Dan Modified Distribution Method (Modi)." *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen* 1.
- Williem Siahaya. 2016. *Supply Chain Manangement*. Bogor: In Media.