

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FLEKSIBILITAS, DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEBIJAKAN MANAJEMEN RANTAI  
PASOKAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna

memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : Afrizal Ardian Huda

Nomor Mahasiswa : 14311200

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 10 Maret 2019

Penulis



Afrizal Ardian Huda

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FLEKSIBILITAS, DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEBIJAKAN MANAJEMEN RANTAI  
PASOKAN DAN KEPUASAN KONSUMEN**

**Hasil Penelitian**

**Diajukan Oleh:**

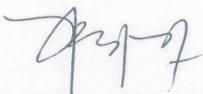
**Nama** : Afrizal Ardian Huda  
**No.Mahasiswa** : 14311200  
**Program Studi** : Manajemen  
**Bidang Konsentrasi** : Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 15 - 03 - 2019.

Dosen Pembimbing,

*are*  
*disetujui*  
*15/3*  
*2019*

  
(Dra. Siti Nursyamsiah, MM)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FLEKSIBILITAS, DAN VARIASI PRODUK  
TERHADAP KEBIJAKAN MANAJEMEN RANTAI PASOKAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN**

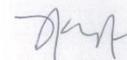
Disusun Oleh : **AFRIZAL ARDIAN HUDA**

Nomor Mahasiswa : **14311200**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 11 April 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.



Penguji : Anjar Priyono, Ph.D



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Ida Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## MOTTO



Succes is walking from failure to failure with no loss of enthusiam. (Winston Churchill)

### “MAN JADDA WA JADDA”

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)*

## PERSEMBAHAN



Dengan rasa syukur yang mendalam skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Puji Syukur pertama kepada Allah SWT berkat rahmat dan hidayahNya, dan sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan pada Nabi Muhammad Shallahu 'Alaihi Wasallam.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai Umi dan Abi yang selalu memberi doa dan nasihat tanpa henti dan juga senantiasa membantu dalam porses kelulusan saya. Terimakasih atas kasih sayang Umi dan Abi dan ibu selama ini.
3. Adik kandung saya yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa kepada saya.
4. Untuk sahabat saya di Kebumen 4/4 dan teman teman yang lainnya terimakasih banyak yang telah memberi semangat, dukungan, nasihat dan doanya kepada saya dari awal masuk kuliah sampai sekarang dan juga selalu sabar menemani saya di situasi apapun.
5. Untuk teman kuliah dan teman saya di Jogja yang telah menemani saya selama saya di Jogja dan membantu saya selama hidup di Jogja.
6. Untukyang lain sahabat, teman-teman, dan kakak tingat maupun adik tingkat saya semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih banyak juga ya atas dukungan dari kalian semua.
7. Dan semua pihak yang telah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini yang tidak bisa disebut satu persatu.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kebijakan SCM, untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas terhadap kebijakan SCM, untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk terhadap kebijakan SCM dan untuk mengetahui pengaruh kebijakan SCM terhadap kepuasan pelanggan

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 200 UKM di Indonesia. Penelitian ini menggunakan analisis SEM.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, varietas produk berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, kebijakan SCM berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

**Kata kunci** Kualitas Produk, Fleksibilitas, Variasi Produk, Kebijakan SCM, Kepuasan Konsumen.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil ‘alamin. Puji syukur kepada Allah yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, dan sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan pada Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wasallam sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk, Fleksibilitas, dan Varisi Produk Terhadap Kebijakan Manajemen Rantai Pasokan dan Kepuasan Konsumen**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Indonesia.

Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Siti Nursyamsiah, MM selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan saya solusi, saran, nasihat dan semangat dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Akademik Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia.
3. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai yang selalu memberi doa dan nasihat tanpa henti dan juga senantiasa membantu dalam memperoleh data mengantar saya kesana kemari dan juga bersabar menunggu kelulusan saya. Terimakasih atas kasih sayang bapak dan ibu selama ini.
4. Adik kandung saya yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa kepada saya. Dan juga teman-teman saya yang juga senantiasa memberi semangat dan doa kepada saya.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan menjadi amal di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap apa yang kurang di dalam penulisan ini dapat

menjadi pembelajaran bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan berkah bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 10 Maret 2019

Penulis

Afrizal Ardian Huda