**ABSTRAK**

PT Persib Bandung Bermartabat (PT PBB) merupakan perusahaan yang bergerak sebagai pengelola Persib Bandung dalam usaha mencarikan sumber pembiayaan untuk operasionalisasi kegiatan Persib. Salah satunya dari penjualan tiket pertandingan. Dalam menjual/mendistribusikan tiket pertandingan Persib kepada pelanggan yaitu menggunakan strategi distribusi tidak langsung yakni distribusi melalui perantara. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa terdapat permasalahan mengenai kepuasan pelanggan terhadap pendistribusian tiket pertandingan Persib, dikarenakan strategi distribusi tiket tidak diimplementasikan berdasarkan keseluruhan strategi saluran distribusi melainkan hanya sebagian. Sehingga kurang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif analisis, dengan pendekatan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan data primer yang didapatkan melalui observasi non partisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket dan data sekunder melalui penelitian kepustakaan. Analisis data yang digunakan yaitu dengan teknik analisis persentil.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapat kesimpulan yakni pelanggan merasa tidak puas dengan indikator konfirmasi harapan dan pelanggan komplain ketika merasa tidak puas. Penyebab permasalahan tersebut karena perusahaan tidak menerapkan/tidak mengimplementasikan keseluruhan strategi saluran distribusi, yaitu tidak menerapkan strategi modifikasi saluran distribusi dan strategi pengendalian saluran distribusi. Alternatif strategi yang disiapkan perusahaan dalam menangani/meminimalisir ketidak puasan pelanggan tersebut perusahaan akan melakukan evaluasi saluran secara keseluruhan dan meningkatkan pengendalian saluran distribusi secara terpusat, serta mempertahankan strategi saluran distribusi lainnya yang sudah mampu memuaskan pelanggan.

Adapun saran-saran yang diberikan peneliti yaitu: perusahaan sebaiknya mencoba mendirikan saluran distribusi baru yakni menggunakan sistem yang lebih *modern,* lebih gencar lagi menginformasikan mengenai siapa saja saluran distribusi yang dimilikinya, harus lebih memahami permasalahan-permasalahan setiap saluran distribusi, mengadakan perjanjian kerja hitam diatas putih dengan saluran distribusi supaya dapat diperhitungkan legalitasnya.

**Kata Kunci: Strategi Saluran Distribusi dan Kepuasan Pelanggan**

***ABSTRACT***

*PT Persib Bandung Bermartabat (PT PBB) is a company engaged in as a organizer Persib Bandung in an effort to find a source of financing for the operation of Persib activities. One of them from the sale of match tickets. In selling/distributing tickets Persib’s game to customers is using a strategy of indirect distribution ie distribution trough intermediaries. Based on the result of research in the field, it is known that there is a problem concerning customers satisfaction for the distribution of tickets for Persib’s game, because the ticket distribution strategy is not implemented based on the overall strategy of distribution channels but only a portion. Making it less able to increase customers satisfaction.*

*Researcher using descriptive analysis, with the qualitative approach, while the data collection techniques used is using primary data obtained trough non-participant observation, structure interviews, questionnaries and secondary data trough library research. Analysis of the data used is the precentile analysis.*

*Based on the result of data can be concluded that customers are not satisfied with the confirmation of expectations indicator and complain when dissatisfied customers. The cause of the problem because the company did not apply/not implement the overall strategy of distribution channels. That doesn’t apply modification strategies of distribution channels and control strategies of distribution channels. Alternative strategies prepared by the company in handling/minimizing customers dissatisfaction that the company will evaluate the overall channel and improve the control of a centralized distribution channels, as well as maintaining other distribution channel strategy that has been able to satisfy the customers.*

*As for the suggestions given researcher is: Companies should try to set up a new distribution channel thet is using a system that is more modern, more aggresively again to inform anyone of distribution channels it has, should better understand the problems of each distribution channels, hold employment agreement in black white with distribution channels in order to be taken into account legality.*

***Keywords: Strategy of Distribution Channels and Customers Satisfaction***

**RINGKESAN**

PT Persib Bandung Bermartabat (PT PBB) mangrupa pausahaan anu usik minangka nu ngokolakeun Persib Bandung dina usaha mangnéangankeun asal pabiayaan kanggo operasionalisasi kagiatan Persib. Salah sahijina tinu ngajualan tikét pertandingan. dina ngajual/ngadistribusikeun tikét pertandingan Persib ka langganan yaktos ngagunakeun strategi distribusi henteu langsung nyaéta distribusi ngaliwatan panengah. Dumasar kénging panalungtikan di lapang, dipikanyaho yén aya masalah ngeunaan kasugemaan langganan ka pendistribusian tikét pertandingan Persib, dimargikeun strategi distribusi tikét henteu diimpleméntasikeun dumasar sakabéh strategi saluran distribusi kalah ngan sapalih. Ku kituna kirang sanggem ngaronjatkeun kasugemaan langganan.

Panalungtik ngagunakeun métode panalungtikan déskriptif analisis, kalawan ngarakétkeun kualitatif, sedengkeun téhnik pengumpulan data anu dipaké yaktos ngagunakeun data primér anu beunang ngaliwatan observasi non partisipan, wawancara terstruktur, sumebarna angkét sarta data sekundér ngaliwatan panalungtikan kapustakaan. Analisis data anu dipaké yaktos kalawan téhnik analisis perséntil.

Dumasar kénging pengolahan data dipibanda kacindekan nyaéta langganan rumaos henteu sugema kalawan indikator konfirmasi harepan sarta langganan komplain sabot henteu sugema. cukang lantaran masalah kasebat margi pausahaan henteu nerapkeun/henteu ngaimplementasikeun sakabéh stratégi saluran distribusi. Yaktos henteu nerapkeun stratégi modifikasi saluran distribusi sarta stratégi pengendalian saluran distribusi. Alternatif stratégi anu disiapkeun pausahaan dina ngaluuhan/nganyaeutikeun kahenteu sugemaan langganan kasébat perusahan badé ngalakonan évaluasi saluran sacara sakabéh sarta ngaronjatkeun pengendalian saluran distribusi sacara terpusat, sarta mertahankeun stratégi saluran distribusi lianna anu parantos kersa nyugemakeun langganan.

Sedengkeun bongbolongan-bongbolongan anu dibikeun panalungtik nyaéta: pausahaan sasaéna mecakan ngadegkeun saluran distribusi anyar nyaéta ngagunakeun sistem anu langkung anyar, langkung gencar deui ngainformasikeun ngeunaan saha waé saluran distribusi anu dikagunganana téh, kedah langkung nyurtian masalah-masalah saban saluran distribusi, ngayakeun jangji-pasini damel hideung kalayan bodas kalawan saluran distribusi supados tiasa diperhétangkeun légalitasna.

**Kecap Konci: Strategi Saluran Distribusi jeung Kasugemaan Langganan**