



ABSTRAKSI

E-commerce telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat Indonesia semenjak peningkatan teknologi informasi, khususnya setelah tahun 2005. Masyarakat Indonesia telah terbiasa untuk mengenal kata *online shop*. Begitu juga dengan peningkatan pelaku usahanya.

Distribusi merupakan faktor kunci dari seluruh profitabilitas dari suatu usaha. Maka dari itu, butuh sebuah keunikan bagaimana pelaku usaha beradaptasi terhadap pasar Indonesia, baik masyarakat dan geografis.

Qualitative Function Deployment (QFD) merupakan alat analisis kualitatif yang akan mencocokkan kritik terhadap barang atau jasa yang dibutuhkan konsumen dengan respon dan tindakan yang akan dilakukan oleh pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Hasil dari penelitian ini, bahwa responden menggunakan jejaring distribusi '*Distributor Storage With Last Mile Delivery*' sebuah jejaring distribusi yang digunakan untuk pelaku usaha *click and mortar*. Faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan jejaring distribusi adalah jumlah toko dan faktor keamanan pembayaran serta layanan *website*.

Kata kunci: e-commerce, manajemen rantai pasok, distribusi, jejaring distribusi, QFD



ABSTRACT

E-commerce has become part of Indonesian lifestyle since the improvement of information technology, especially after 2005. The people of Indonesia have been accustomed to the term of online shop. As well as increasing the business.

Distribution is a key factor of the whole profitability of a business. Therefore, it takes a unique window into how businesses adapt to the Indonesian market, both public and geographically.

Qualitative Function Deployment (QFD) is a qualitative analysis tool that will match criticism of goods or services required by customers with the response and actions to be taken by businesses to meet these needs.

Results from this study, that the respondents using the type of distribution networks called 'Storage Distributor With Last Mile Delivery' a distribution network that is common to click and mortar businesses. Factors which may affect the selection of distribution network is the number of stores and the security factor as well as the payment of the website services.

Key words: e-commerce, supply chain management, distribution, distribution networks, QFD