

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALFAMART
(STUDI KASUS ALFAMART KOTA BOGOR)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

DINDA OKTAVIANIESA
NIM: 2411907455



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALFAMART
(STUDI KASUS ALFAMART KOTA BOGOR)**

Oleh :

Nama : DINDA OKTAVIANIESA
NIM : 2411907455
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 14 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALFAMART
(STUDI KASUS ALFAMART KOTA BOGOR)**

Oleh :

Nama : DINDA OKTAVIANIESA
NIM : 2411907455
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 14 Agustus 2023
Waktu : 10.20 – 11.40

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Altatit Dianawati, S.Si., MM (.....)

Anggota : Husen Sutisna, SP, M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Oktavianiesa
NIM : 2411907455
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271016110970001
Alamat : Jl. Masjid 1 RT 02/02 No. 24 Empang, Bogor Selatan,
Kota Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart (Studi Kasus Alfamart Kota Bogor) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 14 Agustus 2023

DINDA OKTAVIANIESA

ABSTRAK

DINDA OKTAVIANIESA. NIM 2411907455. Pengaruh Dimensi Kualitas layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart (Studi Kasus Alfamart Kota Bogor).

Alfamart merupakan salah satu brand minimarket terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai macam kebutuhan pokok sehari-hari. Untuk dapat terus berkembang ditengah persaingan dibidang bisnis ritel ini perlu pendekatan kepada para konsumen untuk mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen sehingga Alfamart dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan menarik konsumen baru untuk berbelanja di Alfamart. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart (Studi Kasus Alfamart Kota Bogor).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan di Alfamart (Studi Kasus Alfamart Kota Bogor). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Proportionate Stratified Random Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 53,30% faktor-faktor kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Bogor dijelaskan oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, harga, dan empati sedangkan sisanya 46,70% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Bogor dengan hasil analisis $F_{hitung} = (37,850) > F_{tabel} = (2,19)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel kehandalan $t_{hitung} (5,094)$, jaminan $(2,200)$, harga $(5,285)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel bukti fisik menunjukkan hasil $t_{hitung} (-0,288)$, daya tanggap $(-0,396)$, empati $(-2,279)$, dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Bogor. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Bogor adalah Harga.

Kata kunci: bukti fisik, keandalan, respon, jaminan, empati, harga, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

DINDA OKTAVIANIESA. NIM 2411907455. *The Effect Of Service Quality And Price Dimension On Customer Satisfaction At Alfamart (Case Study Of Alfamart Bogor City).*

Alfamart is one of the biggest minimarket brand in indonesia which provides a wide variety of basic daily needs. To be able to continue grow in the midst of competition in the retail business sector, it is necessary to approach consumers to find out what consumers want so that alfamart can retain existing customers and attract new consumers to shop at alfamart. Therefore, the authors are interested in conducting research entitled the influence of service quality and price dimension on customer satisfaction at alfamart (case study of alfamart bogor city)

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality and price dimension on customer satisfaction on alfamart (case study of alfamart bogor city). The type of research used is quantitative with research method in the form with data collection using a questionnaire. The data analysis model is used multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out by means of proportionate stratified random sampling. The sample is 100 respondent using multiple linear regression analysis.

The result of the regression test showed that 53,30% of customer satisfaction factors at alfamart bogor city were explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, price, while the remaining 46,70% were explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at alfamart bogor city with result the analysis $F_{count} = (37,850) > F_{tabel} = (2,19)$. T test result shows reliability $t_{count} (5,049)$, assurance $(2,200)$, price $(5,285)$ where $t_{tabel} (1,985)$ so partially these variables have a significant effect on customer satisfaction. While the tangible shows the result of $t_{count} (-0,288)$, responsiveness $(-0,396)$, empathy $(-2,279)$, where is $t_{tabel} (1,985)$ then partially these variables do not significantly influence customer satisfaction at alfamart bogor city. The dominant variable affecting customer satisfaction at alfamart bogor city is price

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, price, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart (Studi Kasus Alfamart Kota Bogor)”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr, Sri Gambir Melati hatta, S.H. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Orang Tua tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Fitri, Nadiyah, Dan Ayunda sahabat tercinta, yang telah menjadi *support system* terbaik selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 14 Agustus 2023
Penulis,

DINDA OKTAVIANIESA
NIM: 2411907455

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Kualitas Layanan	12
2.1.2. Harga	16
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Berpikir	25
2.4. Hipotesis	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Definisi Operasional Variabel	33
3.5.1. Variabel Bebas	34
3.5.2. Variabel Terikat	36
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	38
3.6.2. Persamaan Regresi	39

3.6.3. Uji Kualitas Data	40
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	42
3.6.5. Uji Hipotesis	44
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	47
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.2. Karakteristik Responden	48
4.1.3. Tanggapan Responden	50
1. Bukti Fisik (X_1)	50
2. Kehandalan (X_2)	52
3. Daya Tanggap (X_3)	55
4. Jaminan (X_4)	55
5. Empati (X_5)	57
6. Harga (X_6)	58
7. Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Uji Validitas	61
2. Uji Reliabilitas	64
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolinieritas	66
3. Uji Heteroskedastisitas	67
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	67
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	68
2. Hasil Uji F (Simultan)	70
3. Koefisien Determinasi	70
4. Hasil Uji t (Parsial)	71
5. Pengaruh Dominan	72
4.2. Pembahasan	73
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Rating Toko Alfamart.....	5
Tabel 1.2.	Ulasan Komplain Pelanggan.....	5
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan penlitian.....	29
Tabel 3.2.	Jumlah Penduduk Kota Bogor.....	31
Tabel 3.3.	Jumlah Sampel Alfamart Per Toko.....	32
Tabel 3.4.	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.5.	Skala dan Angka Penafsiran	39
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik	50
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Keandalan	52
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel daya Tanggap	53
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Variabel Jaminan	55
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Variabel Empati	57
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Variabel Harga	58
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	61
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	62
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	62
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	62
Tabel 4.13.	Hasil Uji Validitas Variabel Empati	63
Tabel 4.14.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	63
Tabel 4.15.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.16.	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.17.	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirno</i>	67
Tabel 4.18.	Hasil Uji <i>Multikolinieritas (Tolerance & VIF)</i>	67
Tabel 4.19.	Hasil Uji Regresi Berganda	68
Tabel 4.20.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	70
Tabel 4.21.	Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.22.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Retail Nilai <i>Customer</i>	4
Gambar 2.1. <i>Customer Statisfaction model</i>	21
Gambar 2.2. Konsekuensi kepuasan konsumen	22
Gambar 2.3. Kerangka berfikir	26
Gambar 4.1. Hasil Uji Histogram	65
Gambar 4.2. Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i> Dengan Pendekatan Grafik	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	82
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 3. Tabulasi Data	87
Lampiran 4. Hasil <i>Output</i> SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	88
Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	95
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	98
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	99
Lampiran 8. Tabel F.....	100
Lampiran 9. Tabel T	101

