

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART
DI CITEUREUP**

SKRIPSI

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

Oleh:

**SYAHIRA SYAHWA HAFIDZA
NIM: 2411807220**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ALFAMART DI CITEUREUP**

Oleh:

Nama : SYAHIRA SYAHWA HAFIDZA
NIM : 241187220
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Nurdin Rifa'I, SE, MSc.MAP

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 KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ALFAMART DI CITEUREUP**

Oleh:

Nama : SYAHIRA SYAHWA HAFIDZA
NIM : 241187220
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 22 Agustus 2022
Waktu : 14.00 – 15.00 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM (.....)

Anggota : Altatit Dianawati, S.SI, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.SI, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Syahira Syahwa Hafidza
NIM : 2411807220
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201036311000004
Alamat : Kp. Tajur RT. 004 RW. 003 Desa. Tajur Kec. Citeureup
Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart di Citeureup merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih informatkan, 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, 22 Agustus 2022

Syahira Syahwa Hafidza
NIM. 2411807220

ABTRAK

SYAHIRA SYAHWA HAFIDZA.NIM 2411807220. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart di Citeureup

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya Alfamart sehingga penulis tertarik untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart di Citeureup. Namun, setiap orang mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam menilai pelayanan yang mereka rasakan atas kepuasan pelanggan yang mereka dapatkan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu (kualitas) suatu produk, baik itu berupa barang maupun jasa yang mereka konsumsi. Salah satunya pada Alfamart di Citeureup. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart di Citeureup. Jenis penelitian ini adalah *field research*, adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen Alfamart di Citeureup. Jumlah populasi yang digunakan tidak terbatas. Dalam penelitian ini sampel yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 80 responden.

Berdasarkan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart sesuai dengan Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berada di kuesioner yang telah disebar dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > 0,300$. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua memiliki koefisien keandalan atau *cronbach's alpha* $> 0,6..$ *Tangible* menjadi variabel yang paling dominan memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Alfamart di Citeureup, sesuai dengan uji t dimana $t_{hitung} (5,461 > 1,666)$.

Kata Kunci : Kepuasan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dan kualitas pelayanan konsumen.

ABSTRACT

SYAHIRA SYAHWA HAFIDZA.NIM 2411807220. *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Alfamart in Citeureup*

This research is motivated by the number of Alfamart so the authors are interested in knowing about the effect of service quality on customer satisfaction Alfamart in Citeureup. However, everyone has a different point of view in assessing the service they feel for the customer satisfaction they get. The level of customer satisfaction is highly dependent on the quality (quality) of a product, whether in the form of goods or services they consume. One of them is at Alfamart in Citeureup. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction Alfamart in Citeureup. This type of research is field research, while the nature of this research is quantitative research. The population of this research is all Alfamart consumers in Citeureup. The number of population used is not limited. In this study, the sample required in this study was 80 respondents.

Based on the data analysis, it can be concluded that the service variables consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible influence simultaneously on Alfamart's customer satisfaction in accordance with the results of the validity test showing that all statements in the questionnaire that have been distributed are declared valid, because $r_{count} > 0.300$. The results of the reliability test showed that all had a reliability coefficient or Cronbach's alpha > 0.6 . Tangible became the most dominant variable giving a partial influence on Alfamart customer satisfaction in Citeureup, according to the t test where $t_{count} (5.461 > 1.666)$.

Keywords: Satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible and quality of customer service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart di Citeureup ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model retail seperti apa yang diinginkan perusahaan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, S.E., MAP, 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., SH 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 yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Novie Nostalgia, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi
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 tinggi mengajar penulis hingga

penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk. Harizal Fathir selaku Kepala Toko Alfamart Citeureup yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ayah,Ibu,Bibi Nia & Adik-adik, Keluarga dan Teman-teman tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu 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, di masa 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. Amiin.

Depok, 22 Agustus 2022

Penulis,

Syahira Syahwa Hafidza
NIM 241180

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
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.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3. Kualitas Layanan Teknikal dan Fungsional	14
2.1.4. Kualitas Layanan dalam lingkup bisnis ritel	15
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.6 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	17
2.1.7 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8 Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis	22
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2. Jenis Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Populasi	24

3.3.2. Sampel	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1. Variabel Bebas	25
3.5.2. Variabel Terikat	26
3.6. Teknik Analisis Data	27
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	27
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.6.3. Uji Kualitas Data	29
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.5. Uji Hipotesis	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil	33
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	33
4.1.2. Karakteristik Responden	34
4.1.3. Tanggapan Responden	36
1. Kehandalan (X_1)	36
2. Daya Tanggap (X_2)	38
3. Jaminan (X_3)	39
4. Empati (X_4)	41
5. Bukti Fisik(X_5)	43
6. Kepuasan Pelanggan (Y)	44
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	47
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	51
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas	52
2. Uji Multikolinieritas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	56
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	56
2. Hasil Uji F (Simultan)	57
3. Koefisien Determinasi	58
4. Hasil Uji t (Parsial)	59
5. Pengaruh Dominan	60
4.2. Pembahasan	60
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Tingkat Penjualan Alfamart dan Indomaret di Indonesia	4
Tabel 1.2.	Data Jumlah pengunjung Alfamart Citeureup 2022	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Rencana Penelitian.....	23
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.3	Angka Penafsiran.....	28
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Kehandalan.....	36
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap	38
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Jaminan	40
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Empati.....	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik	43
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan	48
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	48
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	49
Tabel 4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel Empati	50
Tabel 4.12.	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	50
Tabel 4.13.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.14.	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.15.	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	54
Tabel 4.16.	Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.17.	Hasil Uji Regresi Berganda	56
Tabel 4.18.	Hasil Uji F	58
Tabel 4.19.	Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.20.	Hasil Uji t	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1. Grafik Histogram	53
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1. Kuesioner.....	67
Lampiran	2. Tabulasi Data Penelitian.....	70
Lampiran	3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	71
Lampiran	4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	75
Lampiran	5. Kartu Bimbingan	78
Lampiran	6. Surat Izin Penelitian	79
Lampiran	7. Tabel F	80
Lampiran	8. Tabel T	81
Lampiran	9. Daftar Riwayat Hidup.....	82