

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO INDOMARET TAPOS CIAWI 3 BOGOR**

## **TUGAS AKHIR**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar Ahli  
Madya Program Diploma III Pada Jurusan Manajemen Pemasaran  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SITI ROHIMAKUMULLAH**  
**NIM: 2432000265**



**PROGRAM DIPLOMA III**  
**JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**  
**DEPOK**  
**2023**





JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI TOKO INDOMARET TAPOS CIAWI 3  
BOGOR**

Oleh:

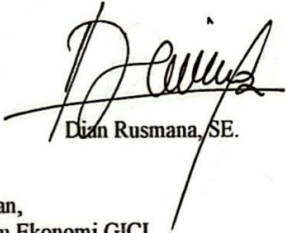
Nama : SITI ROHIMAKUMULLAH  
NIM : 2432000265  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 22 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Menyetujui,  
Ketua jurusan manajemen Pemasaran

Nuryani Susana, S.Pd, SH, MH

  
Dian Rusmana, SE.

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI TOKO INDOMARET TAPOS CIAWI 3  
BOGOR**

Oleh:

Nama : SITI ROHIMAKUMULLAH  
NIM : 2432000265  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Agustus 2023  
Waktu : 14:00 – 15:00 WIB

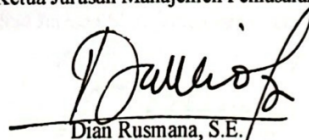
DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua Penguji : Mega Indah Edityawati, S.E., M.M. (.....)

Anggota : Aldi Friyatna Dira, S.E., M.M. (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

  
Dian Rusmana, S.E.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI ROHIMAKUMULLAH  
NIM : 2432000265  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Nomor KTP : 3201246110010002  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 21 Oktober 2001  
Alamat : Jln. Veteran III Kp. Caringin Desa Banjarsari RT 03  
RW 02 Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir 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 Ahli Madya saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 22 Agustus 2023



SITI ROHIMAUMULLAH

## ABSTRAK

**SITI ROHIMAKUMULLAH. NIM 2432000265. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan INDOMARET TAPOS CIAWI 3**

---

Minimarket yang ada saat ini adalah salah satu bentuk perkembangan bisnis yang sangat pesat. Perkembangan bisnis retail ini menunjukkan perkembangan yang signifikan serta memberikan kontribusi positif dalam pemulihan perekonomian negara. Minimarket menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat melalui bisnis retailing/eceran. Semakin banyak pengusaha yang membuat minimarket untuk melayani kebutuhan masyarakat, maka semakin mudah akses masyarakat membeli dan semakin banyak pilihan cabang minimarket yang dikunjungi oleh masyarakat. Dengan demikian persaingan usaha semakin kompetitif. Di Indonesia perusahaan minimarket yang sudah banyak dikenal masyarakat diantaranya adalah alfamart, alfamidi dan indomaret.

Bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui secara l pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara sampling insidental. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 55% faktor-faktor promosi dapat dijelaskan oleh indikator pelayanan, toko yang nyaman, epat tanggap dalam memberi solusi sedangkan sisanya 45% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan thitung (11,036) dimana tabel (1.66055) maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**



## **ABSTRACT**

**SITI ROHIMA KUMULLAH. NIM 243200025. *Service quality on customer satisfaction at the Indomaret Tapos Ciawi 3***

---

*The existing minimarket is one of the most significant forms of business development rapidly. The development of the retail business is showing significant development as well make a positive contribution to the country's economic recovery. Mini Market provide various kinds of community needs through the retail business. More and more entrepreneurs are making minimarkets to serve their needsthe community, the easier it is for people to buy and buy more choices of minimarket branches visited by the community. Therefore business competition is increasingly competitive. In Indonesia a minimarket company that has many known to the public include Alfamart, Alfamidi and Indomart*

*Aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction andknow in 1 the effect of service quality on customer satisfaction. Type the research used was survey research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is simple linear regression analysis. Sample selection is doneby sampling incidental. The sample is 100 respondents.*

*The results of the regression test show that 55% of the promotion factors can be explained by service indicators, convenient stores, responsive in providing temporary solutions the remaining 45% is explained by other factors not examined in this study. t test results shows that the service quality variable is tcount (11.036) where table (1.66055) then partially the service quality variable has a positive and significant effect on employee loyalty at the Indomaret Tapos Ciawi Store.*

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat Rahmat, Taufik serta Inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Tugas Akhir tepat pada waktunya. Sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi junjungan kita Nabi Muhammad SAW dengan harapan mendapatkan syafaat dihari pembalasan nanti.

Penelitian dengan berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di toko Indomaret Tapos Ciawi 3 ini disusun atas dasar salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada program Diploma III di Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karna adanya kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan . Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai hal ini. 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, SE., M.Sc. M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk mengembangkan Gici dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr Sri Gambil Melati Hatta S.H Selaku Ketua STIE GICI Business School yang telah mengelola Gici dengan baik
3. Bapak Dian Rusmana, S.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran dan juga Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi 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.
5. Para staff dan karyawan Gici yang telah melayani dengan baik dan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan dari kelas DP1 2020 yang telah bersama-sama dengan penulis

saat masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama 3 tahun ini.



7. Ibu Siti Dewi Nafisah selaku kepala toko Indomaret Tapos Ciawi 3 yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Nurdin dan Ibunda Nendah yang telah mendidik serta memberikan motivasi yang kuat selama penulis menuntut ilmu sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
9. Siti Rohima Kumullah, ya saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak kesalahan, kekurangan dan kekhilafan karna keterbatasan penulis. Oleh karna ini penulis mengharapkan saran maupun kritik dari para pembaca. Harapannya di masa yang akan datang penulis dapat menulis dengan lebih baik lagi. Demikian dari penulis dengan segala kerendah hatian penulis ingin mengucapkan terima kasih dan semoga penelitian ini akan berguna di masa yang akan datang.

Depok, 22 Agustus 2023  
Penulis,

SITI ROHIMAH KUMULLAH  
NIM : 2432000265



## DAFTAR ISI

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                                        | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....                 | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                                     | iii  |
| PERNYATAAN .....                                          | iv   |
| ABSTRAK .....                                             | v    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                     | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                      | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                          | x    |
| DAFTAR TABEL .....                                        | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                       | xii  |
| DAFTARLAMPIRAN .....                                      | xiii |
| <br>BAB I. PENDAHULUAN                                    |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....                         | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                           | 5    |
| 1.3. Batasan Masalah .....                                | 6    |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                                | 6    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                              | 6    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                             | 6    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....                          | 6    |
| <br>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA                              |      |
| 2.1. Landasan Teori .....                                 | 8    |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran .....                          | 8    |
| 2.1.2. Pengertian Pelayanan .....                         | 9    |
| 2.1.3. Kualitas Pelayanan .....                           | 11   |
| 2.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....                 | 12   |
| 2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....                           | 13   |
| 2.1.6. Indikator Pengambilan Keputusan .....              | 14   |
| 2.1.7. Faktor Yang Memperngaruhi Kepuasan Pelanggan ..... | 14   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                           | 15   |
| 2.3. Kerangka Konseptual .....                            | 16   |
| 2.4. Hipotesis .....                                      | 18   |
| <br>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN                        |      |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....                    | 19   |
| 3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....                    | 19   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....                 | 20   |
| 3.3.1. Populasi .....                                     | 20   |
| 3.3.2. Sampel .....                                       | 20   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 22   |



|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Kuisisioner                                    | 22 |
| 2. Wawancara                                      | 22 |
| 3. Observasi                                      | 23 |
| 3.5. Devinisi Operasional Variabel                | 23 |
| 3.5.1. Variabel Bebas                             | 23 |
| 1. Kualitas Pelayanan (X)                         | 24 |
| 3.5.2. Variabel Terikat                           | 24 |
| 1. Kepuasan Pelanggan (Y)                         | 25 |
| 3.6. Teknik Analisis Data                         | 26 |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran                 | 26 |
| 3.6.2. Persamaan Regresi                          | 27 |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data                          | 28 |
| 1. Uji Validitas                                  | 28 |
| 2. Uji Reliabilitas                               | 28 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik                          | 29 |
| 1. Uji Normalitas                                 | 29 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas                        | 29 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis                              | 30 |
| 1. Koefisien Determinasi (R)                      | 30 |
| 2. Uji Parsial                                    | 30 |
| <br>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN                  |    |
| 4.1. Hasil Penelitian                             | 32 |
| 4.1.1. Gambaran Umum INDOMARET TAPOS CIAWI 3      | 32 |
| 4.1.2. Visi Dan Misi Toko INDOMARET TAPOS CIAWI 3 | 34 |
| 4.1.3. Karakteristik Responden                    | 38 |
| 4.1.4. Tanggapan Responden                        | 38 |
| 1. Kualitas Pelayanan (X)                         | 39 |
| 2. Kepuasan Pelanggan (Y)                         | 41 |
| 4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data                    | 43 |
| 1. Uji Validitas                                  | 43 |
| 2. Uji Reliabilitas                               | 45 |
| 4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik                    | 45 |
| 1. Uji Normalitas                                 | 45 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas                        | 46 |
| 4.1.7. Hasil Hipotesis                            | 47 |
| 1. Persamaan Regresi Linear Sederhana             | 48 |
| 2. Koefisien Determinasi                          | 48 |
| 3. Hasil uji t (Parsial)                          | 49 |
| 4.2. Pembahasan                                   | 50 |
| <br>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN                     |    |
| 5.1. Simpulan                                     | 5  |
| 5.2. Saran                                        | 51 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 52 |
| LAMPIRAN .....       | 54 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Standart Pelayanan Indomaret.....                     | 3  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                            | 16 |
| Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....                                | 19 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....                    | 25 |
| Tabel 3.3. Angka Penafsiran.....                                 | 27 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....                          | 38 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan.....      | 39 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Kepuasan Pelanggan.....      | 41 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 44 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan ..... | 44 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....                           | 46 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana.....                      | 48 |
| Tabel 4.8. Koefisien Determinasi.....                            | 48 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji t (Uji Parsial).....                        | 49 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....                                         | 17 |
| Gambar 4.1. Struktur Organisasi INDOMARET TAPOS CIAWI 3 .....                 | 35 |
| Gambar 4.2. Gambar Hasil Uji Normalitas .....                                 | 46 |
| Gambar 4.3. Gambar Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Pendekatan Grafik..... | 47 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....                             | 57 |
| Lampiran 2. Kuisioner.....                                               | 55 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....                                          | 58 |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas).....  | 63 |
| Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik Dan Uji Hipotesis)..... | 66 |
| Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....                                        | 70 |
| Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....                                    | 71 |
| Lampiran 8. Tabel T.....                                                 | 72 |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang aktivitas utama yang dilakukan adalah berbelanja, belanja menjadi suatu kebutuhan seseorang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, bahkan berbelanja menjadi suatu kegiatan yang dapat menghilangkan rasa bosan dan menyenangkan, tak heran apabila banyak orang memilih berbelanja di hari libur kerja. Aktivitas berbelanja ini biasa dilakukan di pasar, pasar dibagi menjadi 2 yaitu pasar tradisional dan pasar modern. Pasar tradisional adalah pasar yang sistem pembeliannya masih bisa melakukan proses tawar-menawar, karena barang yang dijual memiliki harga yang berbeda-beda tiap penjual, sedangkan pasar modern adalah satu area jual beli yang memiliki harga jual pasti dan tidak dapat ditawar. Pasar modern terdapat 2 macam yaitu pusat perbelanjaan dan toko modern. Toko modern adalah toko dengan sistem pelayanan mandiri yang menjual berbagai jenis barang secara eceran dan memiliki banyak jenis produk yang dijual. Toko modern dibedakan menjadi minimarket, supermarket, department store dan perkulakan.

Minimarket yang ada saat ini adalah salah satu bentuk perkembangan bisnis yang sangat pesat. Perkembangan bisnis retail ini menunjukkan perkembangan yang signifikan serta memberikan kontribusi positif dalam pemulihan perekonomian negara. Minimarket menyediakan berbagai macam kebutuhan masyarakat melalui bisnis retailing/eceran. Semakin banyak pengusaha yang membuat minimarket untuk melayani kebutuhan masyarakat, maka semakin mudah akses masyarakat membeli dan semakin banyak pilihan cabang minimarket yang dikunjungi oleh masyarakat. Dengan demikian persaingan usaha semakin kompetitif. Di Indonesia perusahaan minimarket yang sudah banyak dikenal masyarakat diantaranya adalah Alfamart, Alfamidi dan Indomaret.

Banyaknya bermunculan minimarket di kota-kota besar maupun di daerah-daerah mengakibatkan tingginya persaingan antar minimarket maupun pedagang kelontong, grosir serta pedagang tradisional. Ketatnya persaingan ini menuntut perusahaan harus mampu mengembangkan strategi pemasaran yang

tepat untuk meningkatkan minat beli konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.



Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan seseorang secara maksimal dengan keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. baik dan tidak baiknya kualitas pelayanan akan berdampak pada minat beli konsumen. Salah satu minimarket yang sudah berdiri cukup lama di Indonesia adalah indomaret. Indomaret merupakan toko yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Indomaret dikelola dan oleh PT Indomarco Prismaatama dan toko utama dibuka di Ancol, Jakarta Utara. Pada tahun 1988, perusahaan ini mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama di Indonesia, setelah indomaret teruji dengan lebih dari 230 gerai, hingga bulan desember 2022 indomaret mencapai 21.251 gerai yang tersebar di kota-kota Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Yogyakarta, Bali, Lampung Palembang dan Makassar. Lebih dari 5.000 jenis produk makanan dan non makanan tersedia dengan harga bersaing, memenuhi hampir semua kebutuhan konsumen sehari-hari.

Di Jawa Barat sendiri khususnya Bogor, tercatat sebanyak 1.191 toko Indomaret pada tahun 2019, salah satunya toko Indomaret Tapos Ciawi 3 yang beralamat di Kp Gugunung Rt 05/03, Banjarsari Ciawi, Bogor, Jawa Barat 16720, Indonesia. Toko indomaret Tapos Ciawi 3. Seperti indomaret dan minimarket lainnya yang menyediakan fasilitas yang memenuhi seperti rak-rak yang terusun rapih, tersedianya AC produk yang sangat banyak, pembayaran yang sangat praktis dengan system kasir dan harga yang ditawarkan juga kompetitif, indomaret daya tariknya sendiri seperti tampilan yang cemerlang, toko yang rapih, bersih dan nyaman sehingga konsumen tertarik untuk berbelanja. selain dari fasilitas yang disediakan indomaret pun menuntut karyawannya untuk bekerja sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Seperti halnya mengucapkan 7 kosakata pelayanan yang wajib di ucapkan oleh karyawan kepada pelanggan sebagaimana tabel berikut ini:

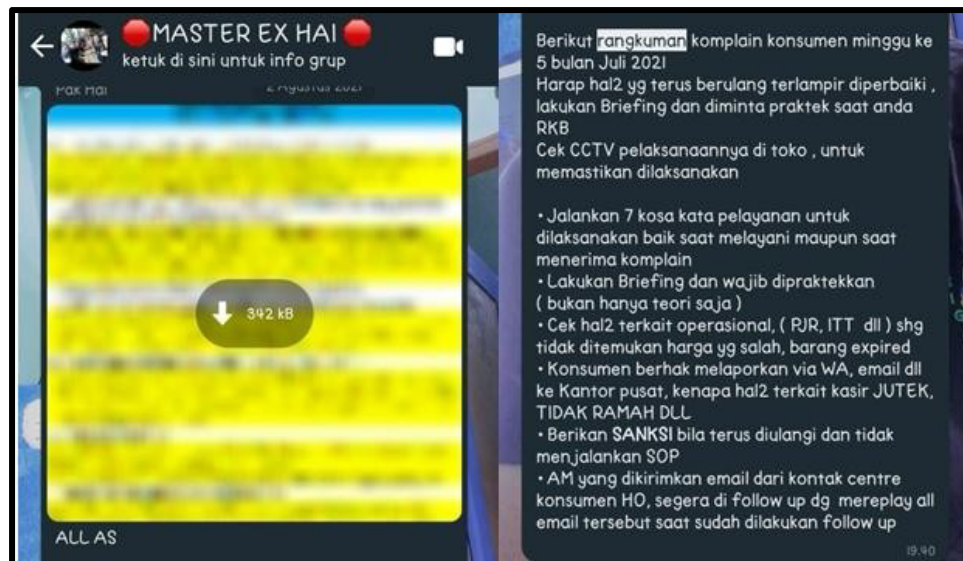
**Tabel 1.1 Standart Pelayanan Di Indomaret**

| 7 KOSAKATA PELAYANAN |                                                     |                                          |
|----------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1                    | " Selamat datang di Indomaret, selamat berbelanja " | Menerapkan 3S<br>(Senyum,Salam,Sapa<br>) |
| 2                    | " Selamat pagi/siang/sore/malam "                   |                                          |
| 3                    | " Pak/Bu, silahkan keranjang belanjanya "           |                                          |
| 4                    | "Pak/Bu , ada yang bisa saya bantu ?"               |                                          |
| 5                    | " Mari saya antar ke tempatnya "                    |                                          |
| 6                    | " Terimakasih, sampai belanja kembali "             |                                          |
| 7                    | " Mohon maaf "                                      |                                          |

Sumber : Google 7 Kosakata Pelayanan Indomaret

Kepuasan pelanggan adalah respon yang terbentuk apabila sesuai dengan apa yang dibutuhkannya, tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai macam mulai dari produk, fasilitas ataupun pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Berikut ini data komplain konsumen terhadap Pelayanan di Indomaret Tapos Ciawi 3, sebagai berikut.

**Gambar 1.1 Rekapitulasi Komplain Konsumen Indomart Tapos Ciawi 3**



Sumber : Pimpinan Indomaret Tapos Ciawi 3

Dari gambar di atas terdapat beberapa point dan rekapitulasi dari pimpinan

membahas terkait komplain atau keluhan dari konsumen perihal kualitas pelayanan atau karyawan yang Jutek dan Tidak Ramah, dan ini menjadi catatan sangat penting bagi manajemen untuk segera melakukan evaluasi dan perbaikan. Di karenakan Faktor penarik pelanggan untuk berbelanja di retail modern seperti minimarket adalah ketersediaan barang, harga yang terjangkau dan pelayanan yang berkualitas tentunya.

Maka dari itu berhasil atau tidaknya sebuah bisnis tentu salah satunya dilihat dari kualitas pelayanan terbaik yang diberikan sehingga akan membuat kepuasan tersendiri kepada konsumen. Dalam dunia bisnis terjadinya sebuah fluktuasi sudah menjadi hal yang wajar. Ada beberapa faktor yang mengakibatkan turun naiknya sebuah laba dalam suatu perusahaan. Termasuk yang dialami oleh Toko Indomaret Tapos Ciawi 3, dapat dilihat, hasil pendapatan menunjukkan naik turun.

Dari latar belakang masalah yang terjadi, maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 dengan harapan dapat menjadikan tingkat pelayanan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan konsumen Toko Indomaret Tapos Ciawi 3. Maka dari itu penulis mencoba menganalisis lebih jauh mengenai **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3"**. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut, maka dapat diketahui dengan pasti apakah memang benar kualitas pelayanan berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3. Kalau pun berpengaruh maka dapat diketahui juga seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Beberapa permasalahan dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut:

1. Masih ada komplain pelanggan baik yang terkait dengan kualitas pelayanan maupun bukan khususnya tentang kecepatan dalam melayani serta ketanggapan setiap karyawan akan apa yang dibutuhkan pelanggan.
2. Rasa empati para karyawan yang kurang terhadap pelanggan yang terkadang membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan

yang diberikan.



3. Hasil penjualan selama 8 bulan kebelakang menunjukkan tren turun naik. Disebabkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang di berikan kepada pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3.
4. Pelayanan yang diberikan kadang kurang memuaskan pelanggan.
5. Karyawan yang kurang tanggap terhadap keluhan pelanggan
6. Perusahaan masih mendapatkan laporan dari konsumen perihal pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bersikap kurang baik

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Hasil identifikasi masalah yang ada di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebar nya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3
2. Penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai variable independent tanpa memecahnya atas masing-masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian singkat dari latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ?
2. Kenapa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah yang di atas maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Indomaret Tapos Ciawi 3?

2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 ?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang Relevan.

3. Bagi penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini di kelompokkan menjadi bab maupun subbab. Bab maupun subbab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di Toko Indomaret Tapos Ciawi 3 tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil

dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun ini