

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MINIMARKET DI PABELAN SUKOHARJO  
(Studi Perbandingan pelanggan Alfamart dengan Indomaret)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ULIN NURIYAH

NIM : B100100191

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S-1)  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET DI PABELAN SUKOHARJO (Studi Perbandingan Pelanggan Alfamart dengan Indomaret)”**

Yang ditulis oleh:

NAMA : ULIN NURIYAH

NIM : B 100 100 191

Telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2014

Pembimbing Utama

Drs. M. Nasir, M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ULIN NURIYAH

NIM : B 100 100 191

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MINIMARKET DI PABELAN SUKOHARJO (Studi Perbandingan Pelanggan Alfamart dengan Indomaret)"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan dan ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta betal saya terima.

Surakarta, Juli 2014

Yang membuat pernyataan

ULIN NURIYAH

## MOTTO

- ❖ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
(Q.S. AL Insyirah : 6-8)
- ❖ Tiga kunci sukses : Tahu lebih banyak dari orang lain, Berusaha lebih keras dari orang lain, dan Berharap lebih sedikit dari orang lain.
- ❖ Sedekah itu baik, tapi lebih baik lagi jika dilakukan saat kekurangan uang.
  - ❖ Better late than never.  
( lebih baik terlambat daripada tidak sama sekali)
  - ❖ A fruitless life is a useless life.  
(hidup yang tak menghasilkan apa-apa, berarti hidup tiada guna)
- ❖ Untuk menjadi sukses itu tidak perlu melakukan hal yang berbeda, melainkan melakukan sesuatu dengan cara yang berbeda.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

﴿ Allah SWT

(Karena pertolongan-Nya lah rasa syukur ku ucapkan)

﴿ Bapak dan Ibu tercinta

(Terima kasih atas kasih sayangnya yang tiada terhingga)

﴿ Keluarga Besar tercinta

(Terima kasih atas doa dan dukungannya)

﴿ Semua sahabat dan teman-temanku yang selalu menjadi motivasiku

(Anita Kusumawati, Isnaini Mawaddah, Putri Mawar.F, Rika Nur.F, Ratna Kumala.S, Dwi Asriati dan teman-teman kost SriHuning )

Dan semua teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Terima kasih atas doa, masukan, semangat dan dorongan selama ini untuk selalu lebih baik di hari yang akan datang

﴿ Almamaterku

(FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SURAKARTA)

## **KATA PENGANTAR**



Segala puji hanyalah milik Allah, Rabb yang menguasai pembendaharaan di alam semesta ini dan mengaruniakan kepada setiap makhluk yang ia kehendaki dan atas segala keridhaan dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari ada berbagai pihak lain yang membantu dalam proses penggarapan skripsi ini, baik dari awal hingga akhir. Oleh karenanya penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada segenap pihak yang turut berjasa dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Dr. Triyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Anton Setiawan, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Sujadi, MM . selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
4. Drs. M. Nasir, MM, selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesaiya penulisan skripsi.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah meluangkan ilmu kepada penulis, sehingga sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.

6. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak kemudahan dan bantuannya.
7. Ayah dan Ibuku yang telah memberikan bantuan baik material maupun spiritual demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Adik-adikku yang selalu terus membantu meringankan tekanan selama ini dan membuatku terus tersenyum kala aku galau. Love it all.
9. Teman terbaikku: Anita Kusumawati, Isnaini Mawaddah, Putri Mawar.F, Rika Nur.F, Ratna Kumala.S, Dwi Asriati , dan teman-teman kost SriHuning terima kasih atas semangat dan doanya.
10. Teman-temanku kelas E angkatan 2010 yang tak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan dan kebersamaan kalian selama ini.

Akhirnya penulis hanya dapat membalas dengan doa semoga Allah SWT membalas jasa serta baik budi semuanya di atas. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, Juli 2014  
Penulis



Ulin Nuriyah

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Kulaitas Pelayanan .....	8
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
C. Kepuasan Pelanggan.....	12
D. Bisnis Retailing.....	16
E. Penelitian Terdahulu.....	23

F. Kerangka Pemikiran .....	24
G. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Metodologi Penelitian .....	26
B. Objek Penelitian .....	26
C. Jenis dan Sumber Data.....	27
D. Populasi dan Sampel .....	27
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	28
G. Teknik Pengumpulan Data.....	28
H. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	30
1. Variabel Penelitian .....	30
2. Definisi Operasional.....	31
I. Teknik Analisis Data.....	34
1. Uji Reliabilitas dan Uji Validitas .....	34
2. Uji Asumsi Klasik .....	35
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
4. Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian .....	40
1. Uji Deskriptif Responden .....	40
2. Uji Deskriptif Data .....	47
3. Uji Instrumen Penelitian.....	48
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	52

4. Uji Asumsi Klasik .....	53
5. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
6. Uji Hipotesis .....	60
a. Uji F (Simultan).....	60
b. Uji t (Parsial) .....	60
c. Uji Koefisien Determinasi.....	62
B. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	73

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran .....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Besarnya Uang yang dibelanjakan Dalam 1 Kali Belanja.....	45
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kunjungan Per Bulan	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskripsi Data.....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i> .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> .....	51
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolininearitas .....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan I.....	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Persamaan II.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Distribusi Nilai  $t_{tabel}$
- Lampiran 9. Distribusi Nilai  $F_{tabel}$

## **ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menganalisis pengaruh dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan minimarket Alfamart dan Indomaret di Pabelan Sukoharjo. (2) Untuk membandingkan tingkat kepuasan pelanggan minimarket Alfamart dan Indomaret di Pabelan Sukoharjo.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi adalah semua pelanggan Minimarket Alfamart dan Indomaret, dengan teknik sampling *Non Probability Sampling* dengan metode *Accidental sampling*. Teknik analisis data meliputi: uji instrument terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t.

Hasil penelitian menggunakan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa, variabel *tangible* minimarket alfamart dan indomaret diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,129 ; 0,186, variabel *reliability* sebesar 0,206 ; 0,249, variabel *responsiveness* sebesar 0, 157 ; 0,174, variabel *assurance* sebesar 0, 244 ; 0,277, dan variabel *empathy* sebesar 0, 126 ; 0,219 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan minimarket alfamart dan indomaret. Sedangkan perbandingan menggunakan uji t pada minimarket alfamart dan indomaret diperoleh nilai  $0,36 > 0,10$  yang menunjukkan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan diminimarket Alfamart lebih tinggi dibandingkan minimarket Indomaret terhadap kepuasan pelanggannya.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.