



**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN PADA MINIMARKET INDOMARET DENGAN ALFAMART
DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

RINA WAHYUNINGSIH

NIM. 2009-11-129

**PROGR AM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2014

**ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN PADA MINIMARKET INDOMARET
DENGAN ALFAMART DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**

Skripsi ini disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas

Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2014

Mengetahui,

Ketua ProgDi

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Pembimbing I

Drs. H. TAUFIK, MS, MM
NIP. 19500411 198003 1 001

Mengetahui,

Dekan

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

Pembimbing II

Hj. FITRI NUGRAHENI, SE, MM
NIS. 0610701000001196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*Allah tidak akan membebani seseorang melainkan
sesuai dengan kesanggupannya.*

(Al Baqarah : 286)

*Tangga keberhasilan tidaklah pernah penuh orang
yang berdesak-desakan dipuncak*

(Intisari Kewiraswastaan)

Persembahan :

- 1. Ayah dan ibuku yang selalu menyayangiku*
- 2. Dosen-dosen yang selalu senantiasa membimbingku*
- 3. Teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan motivasi*
- 4. Almamater UMK*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA MINIMARKET INDOMARET DENGAN ALFAMART DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Drs. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Progdi Jurusan Manajemen yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
3. Bapak Drs. H. Taufik, MS, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
6. Seluruh responden yang merupakan pembeli pada Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus yang telah berkenan mengisi angket (kuesioner) yang telah disebarakan.
7. Kedua orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Seluruh pihak yang yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat adanya bagi para pembaca.

Kudus, 2014

RINA WAHYUNINGSIH
NIM. 2009-11-129

ABSTRAKSI / RINGKASAN

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI B

STRATA 1 :

2014

- A. Nama : RINA WAHYUNINGSIH
B. Judul Skripsi : **ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA MINIMARKET INDOMARET DENGAN ALFAMART DI KECAMATAN KOTA KABUPATEN KUDUS**
C. Jumlah Halaman : Permulaan xiv, isi 97, Tabel 33, Gambar 3
D. Isi Ringkasan :

Proses pemilihan minimarket tertentu merupakan fungsi dari karakteristik konsumen dan karakteristik minimarket. Dengan kata lain, tiap pangsa pasar konsumen berbelanja akan memiliki suatu citra dari berbagai minimarket. Konsumen memilah-milah atau membanding-bandingkan karakteristik minimarket yang dirasakan dengan kriteria evaluasi dari pelanggan inti. Atribut menyolok atau determinan biasanya masuk kategori lokasi, promosi, harga, kenyamanan, kelengkapan produk, pelayanan

Perumusan dalam penelitian ini adalah apakah (1) ada perbedaan kepuasan konsumen Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus? (2) apakah faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus? Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) untuk mengukur adakah perbedaan kepuasan konsumen Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus (2) untuk menentukan faktor-faktor yang membedakan kepuasan konsumen Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Variabel dalam penelitian ini meliputi kepuasan dan pelayanan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Pengumpulan data meliputi kuesioner (angket) dan wawancara, Uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan *coding*, *scoring*, *editing*, dan *tabulating*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, dan analisis statistik yang meliputi uji beda rata-rata, uji *chi square*, analisis *coefisient contingency*.

Dari hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk mengukur adakah perbedaan kepuasan konsumen Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka Kepuasan konsumen ditinjau dari

kualitas pelayanan dengan dimensi *tangible* Minimarket Indomaret dan Alfamart tidak berbeda secara signifikan, nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka kualitas pelayanan dengan dimensi *reliability* Minimarket Indomaret dan Alfamart tidak berbeda secara signifikan, kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan dengan dimensi *responsiveness* Minimarket Indomaret dan Alfamart tidak berbeda secara signifikan. Kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan dengan dimensi *assurance* Minimarket Indomaret dan Alfamart berbeda secara signifikan. Kepuasan konsumen ditinjau dari kualitas pelayanan dengan dimensi *emphaty* Minimarket Indomaret dan Alfamart berbeda secara signifikan.

2. Untuk menentukan faktor-faktor yang membedakan kepuasan para konsumen indomaret dan alfamart kualitas pelayanan (sebagai variabel independen) yang terdiri dari: (1) *Tangible* (Keberwujudan/Bukti Fisik), (2) *Reliability* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Assurance* (Kepastian), (5) *Empathy* (Kepedulian) seluruhnya memiliki perbedaan berdasarkan hasil analisis chi-square dan koefisien kontingensi.

E. Daftar buku yang digunakan : 19 (Tahun 2000-2013)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pelayanan	6
2.1.1. Pengertian Pelayanan	6
2.1.2. Persepsi Konsumen tentang Pelayanan	7
2.1.3. Dimensi Pelayanan	9
2.1.4. Metode Pengukuran Pelayanan	10
2.2. Kepuasan Konsumen	13

	Halaman
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.2.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.2.3. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	17
2.3. Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan	19
2.4. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.5. Kerangka Pikir	25
2.6. Hipotesis	27
BAB. III. METODE PENELITIAN	28
3.1. Rancangan Penelitian	28
3.2. Variabel Penelitian	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	31
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.5. Pengumpulan Data	33
3.6. Uji Instrumen Data	34
3.7. Pengolahan Data	36
3.8. Analisis Data	37
3.8.1. Analisis Deskriptif	37
3.8.2. Metode <i>Chi Square</i>	38
3.8.3. Teknik Analisis t-Test	39
3.8.4. Uji Beda Rata-rata <i>Independent samples</i>	40
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	43

	Halaman
4.1.1. Profil Indomaret	43
4.1.2. Profil Alfamart	48
4.2. Uji Instrumen Data	57
4.3. Penyajian Data xii	60
4.3.1. Identitas Responden	60
4.3.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian..	64
4.4. Analisis Data	80
4.4.1. Uji Beda rata-rata	80
4.4.2. Uji <i>Chi Square</i>	88
4.4.3. Analisis <i>Coefisient Contingency</i>	90
4.5. Pembahasan	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1. Kesimpulan	94
5.2. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

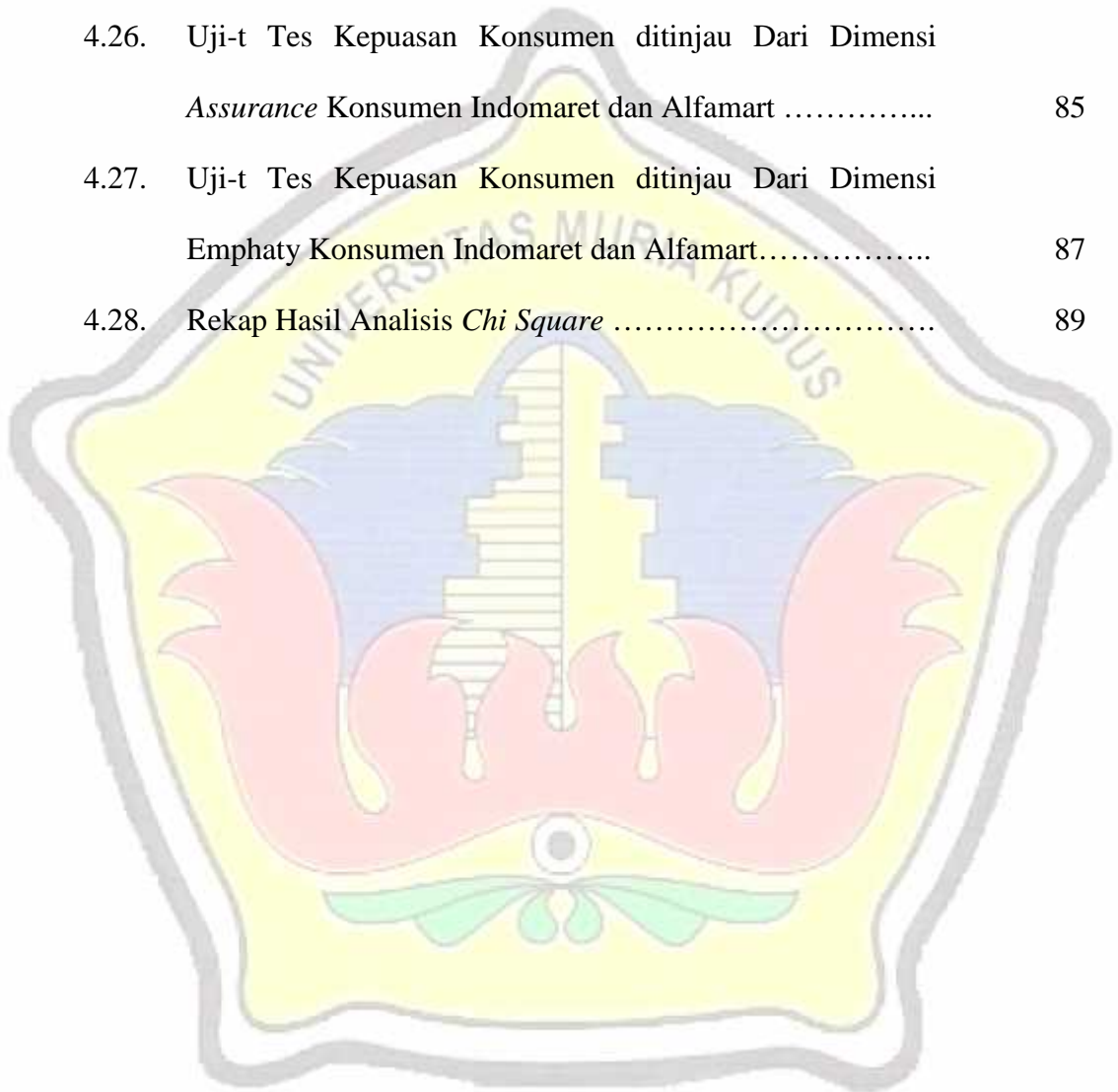
	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Minimarket Indomaret dan Alfamart di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus	2
2.1. Dimensi dan Atribut Model Metode SERVQUAL	10
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
3.1. Tabel Z (penentuan sampel)	57
3.2. Format Tabulasi Data (<i>Crosstab</i>)	38
4.1. Hasil Pengujian Validitas Variabel Independen Responden Indomaret	57
4.2. Hasil Pengujian Validitas Variabel Independen Responden Alfamart	58
4.3. Hasil Pengujian Reliabilitas Responden Indomaret	59
4.4. Hasil Pengujian Reliabilitas Responden Alfamart.....	59
4.5. Pengelompokan responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.6. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	60
4.7. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.8. Pengelompokan responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	62
4.9. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	62
4.10. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.11. Tanggapan Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan <i>Tangible</i> Indomaret	64
4.12. Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> (Kehandalan)....	66

Halaman

4.13.	Tanggapan Responden Kepuasan terhadap <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	67
4.14.	Tanggapan Responden Kepuasan terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan)	69
4.15.	Tanggapan Responden Kepuasan dan Pelayanan <i>Assurance Empathy</i> (Empati)	70
4.16.	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan terhadap dan Kualitas Layanan <i>Tangible</i>	71
4.17.	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan terhadap Kualitas Layanan <i>Reliability</i> Alfamart	73
4.18.	Tanggapan Responden Kepuasan terhadap dan Kualitas Layanan <i>Responsiveness</i> Alfamart	74
4.19.	Tanggapan Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan) Alfamart	76
4.20.	Tanggapan Responden Kepuasan dan Pelayanan <i>Empathy</i> (Empati) Alfamart	77
4.21.	Tanggapan Responden Kepuasan dan Pelayanan Indomaret	78
4.22.	Tanggapan Responden Kepuasan dan Pelayanan Alfamart.	79
4.23.	Uji-t Tes Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Dimensi <i>Tangible</i> Konsumen Indomaret dan Alfamart	81.
4.24.	Uji-t Tes Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Dimensi <i>Reliability</i> Konsumen Indomaret dan Alfamart	82

Halaman

4.25.	Uji-t Tes Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Dimensi <i>Responsiveness</i> Konsumen Indomaret dan Alfamart	84
4.26.	Uji-t Tes Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Dimensi <i>Assurance</i> Konsumen Indomaret dan Alfamart	85
4.27.	Uji-t Tes Kepuasan Konsumen ditinjau Dari Dimensi Emphaty Konsumen Indomaret dan Alfamart.....	87
4.28.	Rekap Hasil Analisis <i>Chi Square</i>	89



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Persepsi Konsumen Terhadap Layanan	7
2.2. Model Kerangka Pikir	27
4.1. Kerangka Penerapan Hasil Penelitian	93

