



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET JEPARA**

**(Studi kasus pada Indomaret Jl. Soekarno Hatta Km.5)**

**Diajukan Oleh:**

**AMIR SAMSUDIN**

**2013 11 037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2017**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET JEPARA**

**(Studi kasus pada Indomaret Jl. Soekarno Hatta Km.5)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

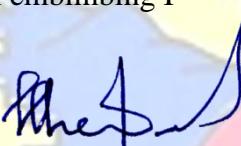
Kudus,

2017

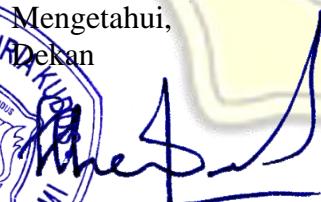
Mengetahui,  
Ketua ProgDi

  
**Agung Subono, SE, M.Si**  
NIDN. 0520017602

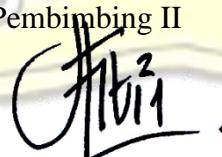
Pembimbing I

  
**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Mengetahui,  
Dekan

  
**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

  
**Fitri Nugraheni SE, MM**  
NIDN. 0626028001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah sunguh – sungguh urusan lain. Hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap”

(Qs. Al – Insyirah: 6 – 8)

Jagalah empat hal dariku yang kamu tidak akan celaka bila mengamalkannya  
kekayaan yang paling berlimpah adalah akal, kemiskinan terbesar adalah  
kebodohan, kemuliaan yang terbesar adalah akhlak mulia, kejelekhan yang terbesar  
adalah kesombongan.

(H. R. Ali bin Abi Thalib)

“The more you love what you are doing, the more successful it will be for you”  
Semakin anda mencintai apa yang sedang anda kerjakan, semakin besar

kesuksesan yang akan anda peroleh

(Jerry Gillies)

### PERSEMBAHAN:

1. Allah SWT.
2. Orangtua, kakak serta saudara-saudara yang telah memberi dukungan baik secara moril maupun materil.
3. Yang selalu meluangkan waktu Ima Zumala.
4. Sahabatku Ricko Pratama, Alhen dwi darusman, M. Syafi'ul Hadi, Abdul wakhid dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Teman-teman KKN Desa Karang randu Jepara 2016
6. Almamater Universitas Muria Kudus.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret Jepara (Studi kasus pada Indomaret Jl. Soekarno Hatta Km.5)”** Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membimbing dan memberikan saran-saran, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Suparnyo, SH., MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM selaku dosen pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang selalu memberikan petunjuk, bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini..
3. Bapak Agung Subono, SE., M.Si selaku Kaprogdi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Fitri Nugraheni., SE., MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan petunjuk, bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku dan kakakku yang selalu memberikan nasehat, motivasi, dukungan serta doa demi keberhasilan saya.

6. Sahabat-sahabatku, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan memberikan masukan hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam pembuatan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengaharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION  
IN MINIMARKET INDOMARET JEPARA  
(Case in Indomaret Soekarno Hatta Km. 5 street)**

**Amir Samsudin**  
NIM 2013 - 11 - 037

Adviser : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.  
2. Fitri Nugraheni SE, MM.

**MURIA KUDUS UNIVERSITY  
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS**

**ABSTRACT**

*The object of This research is to find out the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty on customer satisfaction partially and bifilar.*

*The method used in this research is descriptive analysis with quantitative approach and using partial and multiple linear regression analysis aided by SPSS program. Its population is customers Minimarket Indomaret Jepara Soekarno Hatta km.5 street while researchers do not know for sure, bacause so many customer. Sample size of 100 customers are calculated using the Margin of Error. Variable data collection techniques by using questionnaires. Questionnaire before used first in the tested by taking a sample of 25 respondents. Formula of product moment correlation was used to test the validity of the 27 item questionnaire are all valid questions. Alpha formula is used to test the reliability of the questionnaire for all variables test results showed that all variables passed the reliability test. Data are analyzed using simple regression analysis, t test, and F test.*

*Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty have impact to customer satisfaction in Minimarket Indomaret Jepara Soekarno Hatta km.5 street. This it can be stated that the Tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty owned by Minimarket Indomaret Jepara Soekarno Hatta km.5 street proved able to increase customer satisfaction.*

**Keywords:** *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, customer satisfaction*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET JEPARA**  
**(Studi kasus pada Indomaret Jl. Soekarno Hatta KM.5)**

**Amir Samsudin**

NIM 2013 - 11 - 037

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.  
2. Fitri Nugraheni SE, MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan berganda.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan teknik analisis regresi linear parsial dan berganda dibantu dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah pelanggan Minimarket Indomaret Jepara Jl. Soekarno Hatta Km.5 yang peneliti tidak mengetahui jumlah pastinya, dikarenakan sangat banyaknya konsumen. Ukuran sampel penelitian sebesar 100 konsumen yang dihitung menggunakan rumus *Margin of Error*. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode angket. Angket sebelum digunakan terlebih dahulu diujicobakan dengan mengambil sampel sebanyak 25 responden. Rumus korelasi product moment digunakan untuk menguji validitas dari 27 item pertanyaan angket semuanya valid. Rumus alpha digunakan untuk menguji reliabilitas angket untuk semua variabel hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan lulus uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, Uji t, dan Uji F.

Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret Jepara Jl. Soekarno Hatta Km.5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dimiliki oleh Minimarket Indomaret Jepara Jl. Soekarno Hatta Km.5 terbukti mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	2
1.3. Perumusan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Kualitas pelayanan.....	7
2.1.1. Dimensi kualitas pelayanan .....	9
2.2. Pemasaran Jasa .....	14
2.3. Retailling .....	17
2.3.1. Jenis-jenis pengecer .. ....	17

2.4. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
2.5. Hubungan antar variabel .....	22
2.5.1. Hubungan antara <i>Tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	22
2.5.2. Hubungan antara <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	23
2.5.3. Hubungan antara <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	24
2.5.4. Hubungan antara <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	25
2.5.5. Hubungan antara <i>Emphaty</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	26
2.6. Penilitian terdahulu .....	28
2.7. Kerangka pikir teoritis .....	31
2.8. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.2.1. Variabel Penelitian .....	33
3.2.2. Definisi Operasional .....	34
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4. Populasi dan Sampel .....	37

3.4.1. Teknik pengambilan sampel .....	38
3.4.2. Teknik pengumpulan data .....	39
3.5. Uji Instrumen data .....	40
3.5.1. Uji valiiditas .....	40
3.5.2. Uji reliabilitas .....	41
3.6. Hasil Uji Instrumen Data .....	41
3.6.1. Hasil Uji Validitas .....	41
3.6.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	45
3.7. Pengolahan data .....	46
3.8. Analisis data .....	47
3.8.1. Jenis deskriptif .....	47
3.8.2. Jenis kuantitatif .....	47
3.8.3. Regresi linier berganda .....	48
3.8.4. Uji T .....	49
3.8.5. Uji F .....	50
3.8.6. Adjusted R square .....	51

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum obyek penelitian.....	52
4.2. Gambaran Umum Responden .....	53
4.2.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	54
4.2.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.2.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.2.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	56

4.3. Deskriptif Variabel .....	56
4.3.1. Variabel Bukti fisik .....	56
4.3.2. Variabel kehandalan .....	57
4.3.3. Variabel daya tanggap .....	58
4.3.4. Variabel Jaminan .....	59
4.3.5. Variabel Empati .....	60
4.3.6. Variabel Kepuasan pelanggan .....	61
4.4. Analisis Data .....	62
4.4.1. Uji Parsial .....	64
4.4.2. Uji Berganda .....	69
4.4.3. <i>Adjusted R Square</i> .....	70
4.5. Pembahasan .....	72
4.5.1. Bukti fisik .....	73
4.5.2. Kehandalan .....	73
4.5.3. Daya tanggap .....	74
4.5.4. Jaminan .....	74
4.5.5. Empati .....	75
4.5.6. Kepuasan pelanggan .....	75

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	80

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	82
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Tabel Uji Validitas Bukti fisik .....	42
3.2. Tabel Uji Validitas Kehandalan .....	43
3.3. Tabel Uji Validitas Daya tanggap .....	43
3.4. Tabel Uji Validitas Jaminan .....	44
3.5. Tabel Uji Validitas Empati .....	44
3.6. Tabel Uji Validitas Kepuasan pelanggan .....	45
3.7. Tabel Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.1. Tabel Jenis Kelamin .....	54
4.2. Tabel Usia Responden .....	54
4.3. Tabel Tingkat pekerjaan .....	55
4.4. Tabel Tingkat Pendidikan .....	56
4.5. Tabel Frekuensi Bukti fisik .....	57
4.6. Tabel Frekuensi Kehandalan .....	58
4.7. Tabel Frekuensi Daya Tanggap .....	59
4.8. Tabel Frekuensi Jaminan .....	60
4.9. Tabel Frekuensi Empati .....	61
4.10. Tabel Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	62
4.11. Tabel Coefficients <sup>a</sup> .....	63
4.12. Tabel Coefficients <sup>a</sup> .....	64
4.13. Tabel ANOVA <sup>b</sup> .....	69
4.14. Tabel Model Summary .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

2.1. Gambar Kerangka Pikir Teoritis .....	31
4.1. Gambar Kerangka Pikir Teoritis .....	76

