

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA MINIMARKET ALFAMART DAN INDOMARET
DI KECAMATAN BULELENG**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Lea Sherina Tarigan
NIM 1917041049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

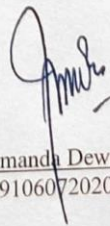
Menyetujui

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

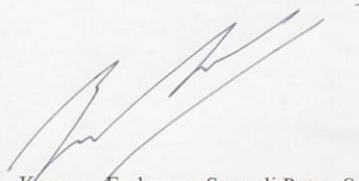
Pembimbing II,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

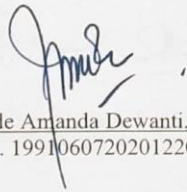
Skripsi oleh Lea Sherina Tarigan
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 24 Juli 2024

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

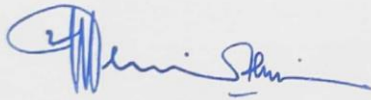
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 1 Agustus 2024

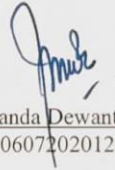
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si, Ak., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraia, 29 Juli 2024

mbuat pernyataan,



Lea Sherina Tarigan

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih, kesempatan, dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng**”.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen serta sebagai pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi penulis.
5. Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik penulis dan sebagai dosen pembimbing utama yang terus mendorong penulis untuk menyelesaikan program studi serta telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 manajemen beserta seluruh staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang sudah mengajar, membimbing, serta mengarahkan penulis selama proses perkuliahan dari awal hingga akhir semester.
7. Orang tua penulis Bapak David Tarigan dan Ibu Hartalina Sinuraya yang telah melahirkan dan membesarkan penulis.
8. Saudara penulis Yosephine Debora Linanda Tarigan dan Grace Ephifania Priscilla Tarigan yang selalu mendukung penulis dan menjadi tempat suka duka bagi penulis.

9. Orang terdekat penulis Putri Ajeng Pratiwi dan Josephine Tita Arquette yang telah menjadi sahabat terbaik dalam suka duka bagi penulis, pun selalu sabar untuk menolong, mendukung, dan menjadi pendengar yang baik bagi penulis.
10. Orang terkasih Imanuel Joel Soumokil yang telah menjadi teman dan penolong bagi penulis dalam banyak hal.
11. Edwin Anangga Maryan yang telah menjadi sosok abang yang selalu mendukung dan telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.
12. Grup Bambankwati yang berawal dari teman main semasa mahasiswa baru, namun telah menjadi sahabat yang terus membantu dan mendukung penulis hingga saat ini.
13. Seluruh teman seperjuangan angkatan 2019 Program Studi S1 Manajemen yang telah saling mendukung dan berbagi pengalaman selama proses penulisan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, ilmu pengetahuan, serta pengalaman penulis. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 27 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	20
2.5 Kerangka Berpikir.....	26
2.6 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.2 Pengujian Asumsi.....	46
4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	51
4.4 Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	56
4.5 Uji Mann Whitney.....	58
4.6 Pengujian Hipotesis.....	59
4.7 Pembahasan.....	62
4.8 Implikasi.....	75
 BAB V PENUTUP.....	 77
5.1 Rangkuman	78
5.2 Simpulan	79
5.3 Saran.....	80
 DAFTAR PUSTAKA.....	 81
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jenis dan Banyaknya Sarana Perdagangan di Kecamatan Buleleng Tahun 2021	6
Tabel 1.2	Jumlah Gerai Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng	6
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3.1	Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 3.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	36
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2	Umur Responden	43
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4	Domisili Responden	45
Tabel 4.5	Riwayat Belanja Responden.....	45
Tabel 4.6	Minimarket yang Lebih Sering Dikunjungi Responden	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas Data Minimarket Alfamart.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas Data Minimarket Indomaret.....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Linearitas Data Minimarket Alfamart.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas Data Minimarket.....	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Heterokedastisitas Data Minimarket Alfamart.....	50
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterokedastisitas Data Minimarket Indomaret	51
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana pada Data Minimarket Alfamart	52
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi pada Data Minimarket Alfamart	53
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana pada Data Minimarket Indomaret	54
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinasi pada Data Minimarket Indomaret	55
Tabel 4.17	Uji Normalitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.18	Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.19	Uji <i>Independent Sample T-Test</i> Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.20	Uji <i>Mann Whitney</i>	59

Tabel 4.21 Hasil Uji F (1)	60
Tabel 4.22 Hasil Uji F (2)	60
Tabel 4.23 Hasil Uji t (1).....	61
Tabel 4.24 Hasil Uji t (2).....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Jumlah Gerai Minimarket di Indonesia	3
Gambar 1.2 Minimarket Dengan Jumlah Gerai Terbanyak di Indonesia Tahun 2022	4
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Identitas Responden Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	85
Lampiran 02. Data Ordinal Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	87
Lampiran 03. Hasil Output Uji Validitas Instrumen Menggunakan SPSS.....	89
Lampiran 04. Hasil Output Uji Reliabilitas Instrumen Menggunakan SPSS	91
Lampiran 05. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 06. Kuesioner Penelitian (Google Formulir)	97
Lampiran 07. Identitas Responden Penelitian.....	100
Lampiran 08. Distribusi Jawaban Responden.....	107
Lampiran 09. Hasil Output Uji Asumsi Klasik Menggunakan SPSS	145
Lampiran 10. Hasil Output Analisis Regresi Linear Menggunakan SPSS	148
Lampiran 11. Hasil Output Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	150
Lampiran 12. Hasil Output Uji <i>Mann Whitney</i>	151

