

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

Oleh

Lea Sherina Tarigan, NIM 1917041049

Program Studi S1 Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Buleleng serta menganalisis perbedaan tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada masing-masing minimarket. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 200 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji *Independent Sample T-Test*, dan uji *Mann Whitney*. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket Alfamart di Kecamatan Buleleng. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada minimarket Indomaret di Kecamatan Buleleng. (3) Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan minimarket Alfamart dengan kualitas pelayanan minimarket Indomaret di Kecamatan Buleleng. (4) Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelanggan minimarket Alfamart dengan kepuasan pelanggan minimarket Indomaret di Kecamatan Buleleng.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

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

Oleh

Lea Sherina Tarigan, NIM 1917041049

Program Studi S1 Manajemen

ABSTRACT

This study aims to determine whether service quality has a significant effect on customer satisfaction at the Alfamart and Indomaret in Buleleng Sub-district as well as to analyze the different level of service quality and customer satisfaction within each minimart. The sample in this study was 200 respondents with sample determination using non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Data collection technique by distributing questionnaires. The analysis methods used are simple linear regression (SLR), independent sample t-test, and Mann Whitney test. The result showed that (1) Service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at Alfamart in Buleleng Sub-district. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Indomaret in Buleleng Sub-district. (3) There was no significant difference between the service quality of Alfamart and the service quality of Indomaret in Buleleng Sub-district. (4) There was no significant difference between customer satisfaction of Alfamart and customer satisfaction of Indomaret in Buleleng Sub-district.

Keywords: service quality, customer satisfaction, minimart.