

**PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA  
PELANGGAN INDOMARET DAN ALFAMART DI  
WILAYAH JL. KARIMATA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :**

**ANA ULAN DARI**

**15.10.411.075**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Indomaret Dan Alfamart Di Wilayah Jl. Karimata Jember*; telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Maret 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Seno Sumowo, SE. MM  
NPK 01 09 228

Anggota 1,

Dr. Nurul Qomariah, MM  
NPK 06 03 426

Anggota 2,

Budi Santoso, SE,MM, M. Ak  
NPK10 03 711

Mengesahkan

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani. SE. Msi  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

Drs. Anwar. Msc  
NPK 85 03 125

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alahamdulillahirabbil'alamin, banyak nikmat Allah berikan, tetapi sedikit sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN INDOMARET DAN ALFAMART DI WILAYAH JL. KARIMATA JEMBER.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarja Ekonomi (SE) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis banyak bantuan dari bergagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin pada penelitian ini.
- b. Dr. Nurul Qomariyah, SE. MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.
- c. Budi Santoso, SE,MM, M. Ak selaku dosen pembimbing 2 yang juga telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.
- d. Seno Sumowo, SE. MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bantuan, dan penbgarahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Manajmen.
- f. Kedua oran tuaku, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, dukungan, dan perhatiannya yang tulus dan tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, ( Mbak Vina, Mas Bayu, Ela, Dek Zia )atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.

- h. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, Semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun slalu ada yang kurang. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 05 Januari 2019

Penyusun

Ana Ulan Dari



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESCAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penulisan .....	8
1.4 Manfaat Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b>	
2.1 Definisi Manajemen Pemasaran dan Pemasaran.....	9
2.2 Konsep Pemasaran dan Strategi Pemasaran.....	10
2.2 Perilaku Konsumen dan Faktor-faktor Perilaku Konsumen.....	10
2.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	11
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14
2.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi KepuasanPelanggan.....	15
2.8 Strategi KepuasanPelanggan .....	15
2.9 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	16
2.10 Pengertian Kualitas Layanan.....	17
2.11 Karakteristik KualitasPelayanan.....	17
2.12 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.13 Penelitian Terdahulu .....	19
2.14 Kerangka Konseptual .....	21
2.15 Hipotesis.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Identifikasi Oprasional Variabel .....	23
3.2 Desain Penelitian .....	25
3.3 Jenis Data .....	25
3.3.1 Data Primer .....	25
3.3.2 Data Sekunder .....	25
3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.4.1 Populasi .....	25
3.4.2 Sampel .....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6 Teknik Analisis Data .....	26

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

4.1 Gambaran umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Indomaret .....	31
4.1.2 Visi, Misi, Budaya Perusahaan .....	32
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	32
4.1.4 Tenaga Kerja .....	34
4.1.5 Hari dan Jam Kerja .....	35
4.2 Sejarah singkat Alfamart .....	35
4.2.1 Sejarah Singkat Alfamart .....	35
4.2.2 Visi, Misi, Budaya Perusahaan .....	36
4.2.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.2.4 Tenaga Kerja .....	38
4.2.5 Hari dan Jam Kerja .....	39
4.3 Deskripsi Statistik Responden .....	39
4.3.1 Identitas Responden .....	39
4.3.2 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden .....	40
4.4 Analisis Data .....	46
4.4.1 Pengujian Data .....	47
4.4.2 Pengujian Validitas Data .....	47
4.4.3 Pengujian Reabilitas .....	48
4.4.4 Uji Normalitas .....	48
4.4.5 Uji Beda Berpasangan .....	49
4.4.6 Pembahasan .....	51

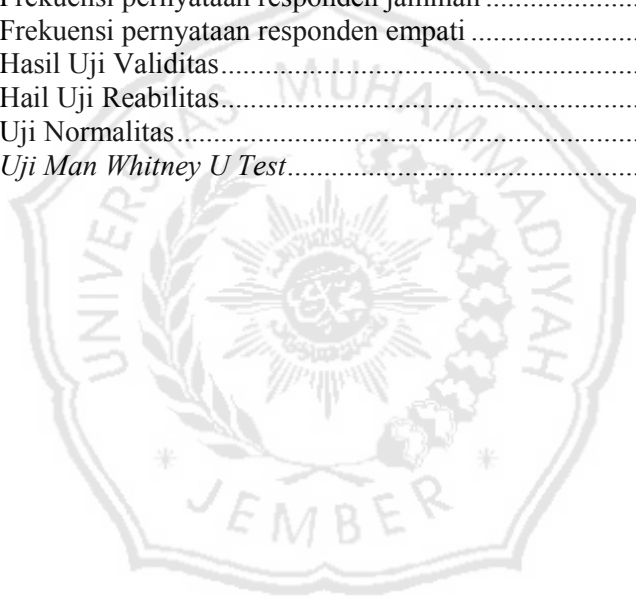
### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	55
-----------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan sumber Alfaria dan Indomarco Nasional .....	3
Tabel 1.2	Nilai aset Sumber Alfaria dan Indomarco Nasional.....	4
Tabel 1.3	tabel frekuensi pengunjung Indomaret dan Alfamart.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1	Devinisi Oprasional Variabel.....	23
Tabel 4.1	Responden menurut jenis kelamin .....	39
Tabel 4.2	Responden menurut usia .....	39
Tabel 4.3	Responden menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4	Frekuensi pernyataan responden terhadap bukti fisik .....	41
Tabel 4.5	Frekuensi pernyataan responden kehandalan .....	42
Tabel 4.6	Frekuensi pernyataan responden ketanggapan .....	43
Tabel 4.7	Frekuensi pernyataan responden jaminan .....	44
Tabel 4.8	Frekuensi pernyataan responden empati .....	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.10	Hail Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.10	Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.11	<i>Uji Man Whitney U Test</i> .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Prilaku Konsumen .....	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	14
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Struktur organisasi Indomaret Karimata .....	33
Gambar 4.2 Struttur organisai Alfamart Karimata .....	37





## Daftar Pustaka

- Ghozali, Imam. 2010 *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Hair, JF. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition, Internasional Edition. Prentice
- Kotler, Philip dan Kevin L.K. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15
- Kotler, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 12, PT Index., New Jersey
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jkarta: Erlangga
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajmen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta; Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Qomariah, Nurul. 2016. *Marketing Adaptive Strategy*. Cahaya Ilmu Jember.
- Ramadlana Leila Rasyida. 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat*. Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol VII, No. 3
- Sutawa, 2017. *Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret Dan Alfamart Di Kabupaten Ngawi*. Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akutansi Volume 6 Nomor 1 Maret 2017; ISSN : 230-4747
- Sulistyowati, Surya Dewi. 2012. *Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Dealer Toyota Dengan Dailer Daihatsu Di Yogyakarta Di Tinjau Dari Kualitas Pelayanan*. Jurnal Ekonomi Kewirausahaan Vol. 12, No. 2
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d*. Bandung : Alfabeta.

- Sugiono. 2012. ***Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d.*** Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. (2010). ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*** Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu dan Daharmmesta. 2014. ***Manajemen Pemasaran.*** Yogyakarta. BPFE
- Tjiptono, Fandy, 2007, ***Strategi Pemasaran.*** Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, ***Pemasaran Strategik.*** Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2007. ***Strategi Pemasaran.*** Yogyakarta : Andi Ofset
- Tjiptono, Fandy. (2011). ***Strategi Pemasaran.***Edisi 3.Yogyakarta : ANDI.
- Sugiyono.(2013). ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*** Bandung: Alfabeta.CV