

TUGAS AKHIR

STUDI KOMPARASI KEPUASAN KONSUMEN MINIMARKET INDOMARET DENGAN ALFAMART DI KECAMATAN PADEMANGAN

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Meraih Gelar Sarjana Teknik
Industri Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : NOVITA DWIJAYANTI
NIM : 41606110018

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Novita Dwijayanti

N.I.M : 41606110018

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Skripsi : **Studi Komparasi Kepuasan Konsumen Minimarket
Indomaret Dengan Alfamart di Kecamatan Pademangan**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

[Novita Dwijayanti]

LEMBAR PENGESAHAN

Studi Komparasi Kepuasan Konsumen Minimarket Indomaret Dengan Alfamart di Kecamatan Pademangan

Disusun Oleh :

Nama : Novita Dwijayanti

NIM : 41606110018

Jurusan : Teknik Industri

Jakarta, 16 Februari 2011

Pembimbing,

(Ir. Atep Afia Hidayat, M.Si)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Studi Komparasi Tingkat Kepuasan Konsumen Minimarket Indomaret dengan Alfamart di Kecamatan Pademangan"

Dalam kesempatan yang baik ini, penulis dengan ketulusan ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi yang berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Suharyadi, MS selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta
2. Bapak Ir. Torik Husein, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Industri
3. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
4. Bapak Ir. Atep Apiah Hidayat, M.Si selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen-Dosen Teknik Industri yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, dan membuat waktu dapat dimanfaatkan dengan lebih baik.
6. *Minimarket* Indomaret dan Alfamart yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian.
7. PT. Indomarco Prismatama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menjadi staff merchandising selama 6 tahun

8. PT. Sumber Alfaria Trijaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Teman-teman Teknik Industri angkatan IX terimakasih atas semua *moment* yang telah dilalui.
10. Teman – teman karyawan PT. Indomarco Prismatama terimakasih atas semua bantuan, semangat dan pengertiannya
11. Mamah dan kakaku tercinta yang telah mendukung baik spiritual maupun financial.
12. Koko Harry yang telah setia menemani penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna karena keterbatasan waktu, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu, penulis akan menerima kritik dan saran sebagai masukan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata semoga Tuhan Yesus senantiasa bersama kita dan memberikan berkat dalam setiap kehidupan kita. Amin

Jakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.4.1 Kegunaan Teoritis	4
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.5 Penegasan Istilah	5
1.6 Sistematika Skripsi.....	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	16

2.1.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen	16
2.1.4 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen	20
2.1.6 Cara Mempertahankan Konsumen	20
2.1.7 Gerai dan Peritel.....	21
2.1.8 Minimarket	24
2.1.9 Waralaba.....	26
2.1.10 Lokasi	28
2.1.11 Kelengkapan Produk Yang Dijual	31
2.1.12 Harga atau Pricing.....	34
2.1.13 Promosi dan Periklanan.....	36
2.1.14 Atmosfer dalam Gerai atau Suasana	41
2.1.15 Rital Service atau pelayanan eceran.....	44
2.2 Kerangka Befikir dan Hipotesis.....	48
2.2.1 Kerangka Berfikir	48
2.2.2 Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	51
3.2 Populasi	51
3.3 Sampel	51
3.4 Variabel Penelitian	53
3.5 Metode Pengumpulan Data	54

3.6 Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	57
4.2 Karakteristik Responden	59
4.2.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
4.2.2 Responden Menurut Jumlah Pendapatan	60
4.2.3 Responden Menurut Usia.....	60
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
4.3.1 Tingkat Kepuasan Konsumen Minimarket Indomaret.....	61
4.3.2 Tingkat Kepuasan Konsumen Minimarket Alfamart.....	72
BAB V ANALISA DAN HASIL	84
5.1 Analisis Penelitian.....	84
5.1.1 Perhitungan Analisis Deskriptif	84
5.1.2 Perhitungan Skala Likert.....	85
5.1.3 Perhitungan Menggunakan Uji T atau Uji Beda.....	86
5.2 Pembahasan	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Omset Peritel Minimarket 2008.....	24
Tabel 2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Pendapatan.....	60
Tabel 4 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	60
Tabel 5 Lokasi toko Indomaret yang mudah dijangkau.....	61
Tabel 6 Kesesuaian tempat berdirinya toko Indomaret.....	62
Tabel 7 Kenyamanan di dalam toko Indomaret.....	62
Tabel 8 Tersedianya tempat parkir untuk pengunjung toko Indomaret....	63
Tabel 9 Keramahan dan kerapian penjaga toko Indomaret.....	63
Tabel 10 Pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga.....	64
Tabel 11 Sikap kasir Indomaret dalam melakukan transaksi.....	64
Tabel 12 Senyum dan salam yang diucapkan karyawan toko Indomaret.....	65
Tabel 13 Kelengkapan produk yang dijual di Indomaret.....	65
Tabel 14 Kualitas kesegaran produk di indomaret.....	66
Tabel 15 Produk yang dijual di Indomaret memenuhi syarat POM, Halal, dst	66
Tabel 16 Produk yang dijual di indomaret masih sebelum waktu expired date....	67
Tabel 17 informasi terhadap promosi yang sedang berjalan.....	68
Tabel 18 Ketertarikan promosi yang diadakan oleh toko Indomaret.....	68
Tabel 19 Ketersediaan barang yang dipromosikan/hadiah promosi di.....	69
Tabel 20 Keefektifan penyampaian informasi promosi kepada pelanggan	69

Tabel 21 Kesesuaian harga dengan produk yang dijual di Indomaret.....	70
Tabel 22 Kemudahan pembayaran di Indomaret.....	71
Tabel 23 Informasi yang jelas terhadap harga-harga produk di Indomaret....	71
Tabel 24 kesesuaian harga dengan segmen masyarakat di sekitar Indomaret.	72
Tabel 25 Lokasi toko Alfamart yang mudah dijangka.....	72
Tabel 26 Kesesuaian tempat berdirinya toko Alfamart	73
Tabel 27 Kenyamanan di dalam toko Alfamart	73
Tabel 28 Tersedianya tempat parkir untuk pengunjung toko Alfamart	74
Tabel 29 Keramahan dan kerapian penjaga toko Alfamart	75
Tabel 30 Pelayanan yang diberikan oleh pramuniaga.....	75
Tabel 31 Sikap kasir Alfamart dalam melakukan transaksi.....	76
Tabel 32 Senyum dan salam yang diucapkan karyawan toko Alfamart	76
Tabel 33 Kelengkapan produk yang dijual di Alfamart	77
Tabel 34 Kualitas kesegaran produk di Alfamart	77
Tabel 35 Produk yang dijual di Alfamart memenuhi syarat (POM, Halal, dsb)...	78
Tabel 36 Produk yang dijual di Alfamart masih sebelum waktu expired date.	78
Tabel 37 informasi terhadap promosi yang sedang berjalani Alfamart.....	79
Tabel 38 Ketertarikan promosi yang diadakan oleh toko Alfamart	80
Tabel 39 Ketersediaan barang yang dipromosikan/hadiah promosi.....	80
Tabel 40 Keefektifan penyampaian informasi promosi kepada pelanggan.....	81
Tabel 41 Kesesuaian harga dengan produk yang dijual di Alfamart	81
Tabel 42 Kemudahan pembayaran di Alfamart	82

Tabel 43 Informasi yang jelas terhadap harga-harga produk di Alfamart 82

Tabel 44 kesesuaian harga dengan segmen masyarakat di sekitar Alfamart 83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perilaku Berbelanja.....	12
Gambar 2 Proses Keputusan Pembelian.....	14
Gambar 3 Respons Konsumen terhadap Stimulus Eksternal.....	15
Gambar 4 Perang antar saluran.....	26
Gambar 5 Keuntungan & problema potensial bagi pewaralaba & terwaralaba....	27
Gambar 6 Analisis area perdagangan.....	29
Gambar 7 Tiga tingkat analisis spasial dan menyeleksi lokasi pengecer.....	30
Gambar 8 Pertimbangan dalam penyediaan merchandise.....	33
Gambar 9 Teori komunikasi.....	37
Gambar 10 Tujuan memberi suasana nyaman dari gerai.....	42
Gambar 11 Lay-out atau tampilan toko.....	43
Gambar 12 Unsur dalam barang dan jasa yang dibeli konsumen.....	45
Gambar 13 Kerangka Berfikir.....	50