

# **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 Apiyah 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 Prismaatama 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
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
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 Retail Service atau pelayanan eceran.....	44
2.2 Kerangka Bepikir dan Hipotesis.....	48
2.2.1 Kerangka Berfikir .....	48
2.2.2 Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
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
<b>BAB V ANALISA DAN HASIL .....</b>	<b>84</b>
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
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>91</b>
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>



## **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