

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA
INDOMART DENGAN ALFAMART**

Skripsi

Program Studi Manajemen

Nama : Surya Andika

NIM : 43105010099



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN ANTARA
INDOMART DENGAN ALFAMART**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata I

Nama : Surya Andika

NIM : 43105010099



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Surya Andika
NIM : 43105010099
Program Studi : Manajemen Strata-I

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 09 Februari 2010

Surya Andika
NIM: 43105010099

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Surya Andika
NIM : 43105010099
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan
Antara Indomart Dengan Alfamart
Tanggal Ujian Skripsi : 05 Maret 2010

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga K.,SE. MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Indomart Dengan Alfamart

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Surya Andika

43105010099

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada Tanggal 05 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

MERCU BUANA

(Drs. Wawan Purwanto, SE. MM)

Anggota Dewan Penguji

(Arief Bowo Prayoga K., SE. MM)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala nikmat-Nya yang diberikan kepada kita. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhamad SAW yang telah membawa kita dari jaman kegelapan ke jaman yang terang benderang, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Indomart Dengan Alfamart.

Dengan segala kemampuan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya, karena manusia tidaklah luput dari kesalahan, namun penulis akan berupaya untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberiku kasih sayang, semangat, perhatian, doa dan materi yang tulus dan tak ternilai, sehingga bisa membuat aku seperti ini dan selalu memotivasiku untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Kepada Ibu Dra. Yuli Harwani, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Kepada Bpk. Arif Bowo Prayoga K.,SE, MM. selaku ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Kepada Bpk. Drs. Wawan Purwanto, SE. MM. selaku pembimbing skripsi, saya ucapkan banyak terima kasih atas segala bimbingan serta ilmu yang diberikan, serta kesabaran selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Bpk. Drs. Ali Mashar, MM. Selaku pembimbing akademik, saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan nasehatnya kepada penulis semasa kuliah.
6. Kepada staf Tata Usaha (TU) dan Staf Perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada kekasihku tercinta Ergradhena Rachmanda Putri yang telah memberiku semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
8. Kepada sahabatku Sdr. Nuril Anwar, SE. yang telah sangat banyak memberikan bantuan, kritik serta sarannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat-sahabatku Anak Manajemen angkatan 2005 yaitu, Asep Edi Setiadi (Jacky), Deddy Wahyu Nugroho, SE (Demon), Syauqi, SE (Uge), Achmad Firdaus, SE (Daus), Hamid Akbar, SE (Beteletez), Mulyati Indah Marlysa, SE (Icha), Amry Maulana, SE (Amay) yang telah

membantu dan memotivasiku untuk menyelesaikan skripsiku ini tepat pada waktunya.

10. Kepada sahabat-sahabatku yang berada di Bangka, penulis ucapkan banya terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.

Tanpa dukungan doa, kesabaran, dan semangat yang kalian berikan kepada penulis, penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar sampai sekarang ini. Akhir kata,penulis ucapan terima kasih

Wassalamulaikum Wr.Wb



Jakarta, 09 Februari 2010

U N I V E R S I T A S Penulis
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	2
1.4.1 Tujuan Penelitian	2
1.4.2 Kegunaan Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Pemasaran	4
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran	5

2.2.1 Fungsi Pemasaran	6
2.3 Pengertian Buaran Pemasaran	7
2.4 Kualitas Pemasaran.....	9
2.4.1 Pengertian Kualitas Pemasaran	9
2.4.2 Konsep Pelayanan	10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Lokasi Penelitian.....	13
3.2 Metode Penelitian	13
3.3 Definisi Operasional Variabel dan pengukuran.....	13
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	13
3.3.2 Skala Pengukuran	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.6.1 Penelitian Kepustakaan	16
3.6.2 Penelitian Lapangan	16
3.5 Jenis Data	16
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.6.1 Populasi	17
3.6.2 Sampel Penelitian	17
3.7 Metode Analisis Data	18
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Analisis Karakteristik Responden	20
4.1.1 Karakteristik Responden Indomart	20
4.1.2 Karakteristik Responden Alfamart	24

4.2 Analisis Chi-Square	27
4.2.1 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan fasilitas dan sarana yang memadai	28
4.2.2 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan	29
4.2.3 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat	
dan memuaskan	31
4.2.4 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan perhatian kepada konsumen secara	
individual (terfokus)	32
4.2.5 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan jaminan keamanan kepada konsumen	
selama berbelanja	34
4.2.6 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart	
memberikan jaminan keamanan parkir kendaraan	
selama konsumen berbelanja	35
4.2.7 Tanggapan responden terhadap karyawan Indomart/	
Alfamart selalu cepat tanggap dalam melayani	
keluhan konsumen	37
4.2.8 Tanggapan responden terhadap karyawan Indomart/	
Alfamart memberikan perhatian yang lebih terhadap	
segala kebutuhan konsumen yang ingin berbelanja ...	38

4.2.9 Tanggapan responden terhadap Indomart/Alfamart memiliki fasilitas yang lengkap seperti AC, Kulkas Pendingin, Frezeer, dan Mesin ATM	40
4.2.10 Tanggapan responden Indomart/Alfamart memiliki tempat parkir yang luas	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	14
Tabel 3.2 Pengukuran Skor Skala Likert	15
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	20
Tabel 4.2 Usia	21
Tabel 4.3 Pendapatan Perbulan	22
Tabel 4.4 Pekerjaan	23
Tabel 4.5 Frekuensi Belanja	23
Tabel 4.6 Jenis Kelamin	24
Tabel 4.7 Usia	25
Tabel 4.8 Pendapatan Perbulan	25
Tabel 4.9 Pekerjaan	26
Tabel 4.10 Frekuensi Belanja	27
Tabel 4.11 Indomart/Alfamart memberikan fasilitas dan sarana yang memadai	28
Tabel 4.12 Chi Square Test	29
Tabel 4.13 Indomart/Alfamart memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan	30
Tabel 4.14 Chi Square Test	30
Tabel 4.15 Indomart/Alfamart memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan memuaskan	31

Tabel 4.16	Chi Square Test	32
Tabel 4.17	Indomart/Alfamart memberikan perhatian kepada konsumen secara individual (terfokus)	33
Tabel 4.18	Chi Square Test	33
Tabel 4.19	Indomart/Alfamart memberikan jaminan keamanan kepada konsumen selama berbelanja	34
Tabel 4.20	Chi Square Test	35
Tabel 4.21	Indomart/Alfamart memberikan jaminan keamanan parkir kendaraan selama konsumen berbelanja	36
Tabel 4.22	Chi Square Test	36
Tabel 4.23	Karyawan Indomart/Alfamart selalu cepat tanggap dalam melayani keluhan konsumen	37
Tabel 4.24	Chi Square Test	38
Tabel 4.25	karyawan Indomart/Alfamart memberikan perhatian yang lebih terhadap segala kebutuhan konsumen yang ingin berbelanja	39
Tabel 4.26	Chi Square Test	39
Tabel 4.27	Indomart/Alfamart memiliki fasilitas yang lengkap seperti AC, Kulkas Pendingin, Frezeer, dan Mesin ATM	40
Tabel 4.28	Chi Square Test	41
Tabel 4.29	Indomart/Alfamart memiliki tempat parkir	42
Tabel 4.30	Chi Square Test	42
Tabel 4.31	Kualitas Pelayanan Indomart	43

Tabel 4.32	Kualitas Pelayanan Alfamart	44
------------	-----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Kuesioner
Lampiran 3	Daftar Riwayat Hidup

