

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART**

SKRIPSI

Nama : Siti Sopiah

NIM : 43105110117



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1**

Nama : Siti Sopiah

NIM : 43105110117



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Sopiah

NIM : 43105110117

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan 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, 30 Juli 2010

(Siti Sopiah)

NIM 43105110117

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Sopiah
NIM : 43105110117
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
pelanggan Alfamart
Tanggal Lulus Ujian : 19 Agustus 2010

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Siti Sopiah

43105110117

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji pada Tanggal 19 Agustus 2010

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Yuli Harwani R., MM.)

Anggota Dewan Penguji

(.....)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah swt, atas segala anugrah dan kelimpahan kasihNya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Alfamart”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai jika tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam hal ini penulis akan menyampaikan ucapan syukur dan terimakasih kepada:

1. Deni Wahyudi suamiku dan Muhammad Sangaji Almaliq anakku tercinta dengan kasih dan cinta mereka yang tulus yang selalu memberi motivasi dan dukungan selama menyusun skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yuli Harwani R., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, S.E. MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan berbagai saran yang berguna bagi penulis selama menyusun skripsi ini.
4. Rekan-rekan kerja di Alfamart yang telah membantu data skripsi ini.
5. Para pelanggan Alfamart Jonggol yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan mendukung keberhasilan skripsi ini.
6. Teman-teman di Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kemampuan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kesalahan dalam skripsi ini. Kritik atau saran untuk kesempurnaan skripsi ini merupakan kehormatan bagi penulis.

Jakarta, 30 Juli 2010

Siti Sopiah

NIM 43105110117



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	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Pemasaran.....	4
2.2 Pemasaran Jasa	6
2.3 Pengertian Penjualan dan Manajemen Penjualan.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan	13

2.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
3.1.1 Objek Penelitian.....	23
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.1.4 Budaya Kerja Alfamart (2I & 3K)	24
3.1.5 <i>Segmentation, Targeting & Positioning</i> (STP)	24
3.2 Desain Penelitian	25
3.3 Hipotesis	25
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran.....	26
3.4.1 Skala Pengukuran	26
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	27
3.5 Metode Pengumpulan Data	28
3.6 Jenis Data	29
3.7 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.8 Metode Analisis Data	30
3.8.1 Analisis Karakteristik Responden.....	30
3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.8.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	32
3.8.4 Analisis Data Regresi Linear.....	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Karakteristik Responden.....	35
4.1.1 Analisa Karakteristik Responden Yang Merupakan Pelanggan Setia Alfamart	35
4.1.2 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.1.3 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.1.4 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.5 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	37
4.1.6 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	39
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	41
4.3 Analisis Deskriptif	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	42
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	53
4.4 Analisis Regresi Linear	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Yang Merupakan Pelanggan Setia Alfamart	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	38
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kondisi Toko Alfamart Yang Nyaman	43
Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kerapihan Penampilan Para Karyawan Alfamart	44
Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Pernyataan Perhatian Sungguh-Sungguh Terhadap Pelanggan Yang Mendapat Masalah	45

Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Keakuratan Penanganan Setiap Transaksi Pembelian Oleh Karyawan Alfamart	46
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kesiediaan Karyawan Alfamart Dalam Memberikan Layanan Dengan Cepat	47
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kesiediaan Karyawan Alfamart Dalam Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pelanggan	48
Tabel 4.15	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Perasaan Aman Selama Berbelanja Di Alfamart	49
Tabel 4.16	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Kesabaran Karyawan Alfamart Dalam Memberikan Layanan	49
Tabel 4.17	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pemahaman Karyawan Alfamart Akan Kebutuhan Pelanggan	50
Tabel 4.18	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Perhatian Secara Personal Kepada Pelanggan Oleh Karyawan Alfamart	51
Tabel 4.19	Ringkasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.20	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Tetap Setia Pada Alfamart Untuk Waktu Yang Lama	54

Tabel 4.21	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Akan Membeli Lagi Ketika Alfamart Memperkenalkan Produk Baru Yang Dijual	55
Tabel 4.22	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Akan Membeli Lagi Ketika Alfamart Menjual Produk Lama Yang Diperbaharui	56
Tabel 4.23	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Membicarakan Hal-Hal Yang Baik Mengenai Alfamart Kepada Orang Lain	57
Tabel 4.24	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Membicarakan Hal-Hal Baik Tentang Produk-Produk Yang Dijual Di Alfamart	57
Tabel 4.25	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Tidak Terlalu Memperhatikan Minimarket Pesaing Alfamart	58
Tabel 4.26	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Tidak Terlalu Sensitif Terhadap Harga	59
Tabel 4.27	Tanggapan Responden tentang Pernyataan Pelanggan Menawarkan Ide Produk/Jasa Kepada Pihak Alfamart	60
Tabel 4.28	Ringkasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.29	Model Summary	63
Tabel 4.30	Coefficients	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Posisi Manajemen Penjualan dalam <i>Marketing Mix</i> 12
Gambar 4.1	Kurva Uji Hipotesis..... 65



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Input Jawaban Kuesioner Bagian Karakteristik Responden 70
Lampiran 2	Input Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X) 71
Lampiran 3	Input Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 72
Lampiran 4	Input Jawaban Kuesioner Untuk Perhitungan Regresi Linear 73
Lampiran 5	Perhitungan SPSS Output Frekuensi Karakteristik Responden 74
Lampiran 6	Perhitungan SPSS Output Reliabilitas dan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 76
Lampiran 7	Perhitungan SPSS Output Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan 78
Lampiran 8	Perhitungan SPSS Output Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan 82
Lampiran 9	Perhitungan SPSS Output Regresi Linear 85
Lampiran 10	Tabel R Product Moment 86
Lampiran 11	Tabel T 87
Lampiran 12	Pernyataan Kuesioner 88