

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MINIMARKET DI KELURAHAN PADURENAN
KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

**Rivan Tri Atmoko
201710325299**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di
Kelurahan Padurenan Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Rivan Tri Atmoko

Nomor Pokok mahasiswa : 201710325299

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Juli 2021



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas
terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di
Kelurahan Padurenan Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Rivan Tri Atmoko

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325299

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Juli 2021

Jakarta, 13 Juli 2021
MENGESAHKAN,

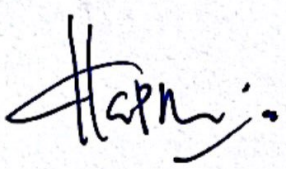
Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D
NIDN : 0311096604

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908

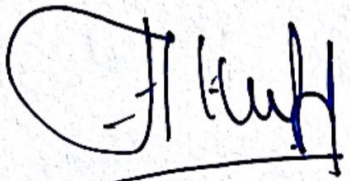
Penguji II : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN : 0305087310

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rivan Tri Atmoko

NPM : 201710325299

Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 8 Januari 1997

Alamat : Kp.Kelapa Dua RT 002 RW 007 Kelurahan Padurenan
Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi” merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Rivan Tri Atmoko
201710325299

ABSTRAK

Rivan Tri Atmoko. 201710325299. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Minimarket Kelurahan Padurenan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dengan menggunakan rumus slovin dalam menentukan cara pengambilan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Minimarket di Kelurahan Padurenan yang berjumlah 120 pelanggan dengan sampel 120 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa dalam uji parsial (t) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung sebesar } 9,449 > t\text{-tabel } 1,66177$. Dan variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung sebesar } 4,513 > t\text{-tabel } 1,66177$. Selanjutnya dalam uji simultan (f) variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan $f\text{-hitung sebesar } 51,372 > f\text{-tabel } 3,10$. Kemudian untuk uji determinasi (R^2) dihasilkan bahwa kolerasi antara dua variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 53%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Rivan Tri Atmoko. 201710325299. *The Influence of Service Quality and Facilities on Minimarket Customers in Padurenan Village, Bekasi City.*

This study aims to determine simultaneously and partially the independent variables, namely the quality of service and facilities on the variable, namely customer satisfaction. This research was conducted in Indomart and Alfamart, Padurenan Village. The method used in this study is a quantitative method, which in this study uses a purposive sampling technique using the slovin formula in determining the sampling method. The population in this study were all Indomart and Alfamart customers in Padurenan Village who visited 120 customers with a sample of 120 respondents. Based on the results of the study, it shows that in the partial test (t) the Service Quality variable has a significant effect on customers with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $9.449 > t\text{-table } 1.66177$. And the Facility variable has a significant effect on customers with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a t-count of $4.513 > t\text{-table } 1.66177$. Furthermore, in the simultaneous test (f) the variables of Service Quality and Facilities together have an effect on the variable, namely by the day of growth with a value of sig $0.000 < 0.05$ and f-count $51.372 > f\text{-table } 3.10$. Then, for the determination test (R^2), it is found that the correlation between the two variables of Service Quality (X_1) and Facilities (X_2) to the goal (Y) is 53%.

Keywords: *Quality of Service, Facilities and Customers*

KATA PENGANTAR

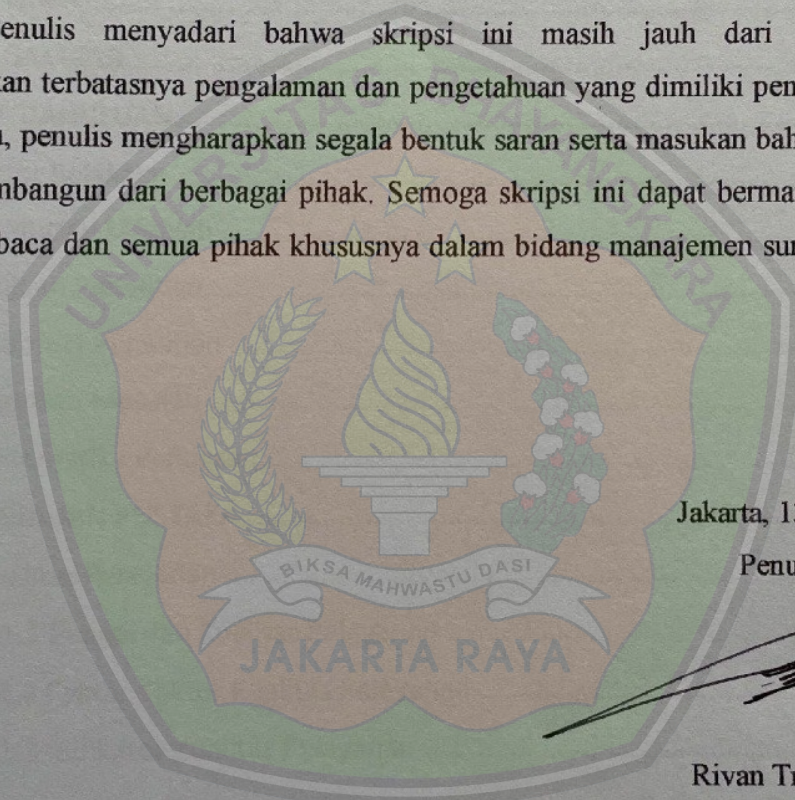
Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket di Kelurahan Padurenan Kota Bekasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini.
2. Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen.
5. Drs.Soehardi, MBA.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Terima kasih kepada M. Fadhli Nursal S.E,M.M dan Agus Dhamanto S.E,M.M selaku Dosen penguji yang telah menguji saya dan memberikan motivasi dan nasihat yang sangat bermanfaat.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.

9. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayah Alm.Turadi dan Ibu M.Isiyah yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukunga selama proses pembuatan skripsi.
10. Cahyo Dwi Prasetyo selaku kakak kandung saya yang telah memberikan dukungannya selama proses pembuatan skripsi.
11. Vira Agustina, Kotrunada, Boat, David dan Anest selaku sahabat saya yang bersedia membantu dalam proses mengerjakan dan memberikan motivasi kepada penulis.
12. Seluruh tim kantor yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.



Jakarta, 13 Juli 2021

Penulis

Rivan Tri Atmoko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2 Fasilitas	10
2.2.1 Pengertian Fasilitas	10
2.2.2 Indikator-Indikator Fasilitas	11
2.2.3 Faktor Fasilitas	12
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	15

2.3.3 Indikator – Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	22
2.5 Hipotesis Penelitan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tahapan Penelitian	26
3.3 Model Konseptual	26
3.4 Devinisi Oprasional Variabel.....	27
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.5.1 Waktu Penelitian	28
3.4.2 Tempat Penelitian	28
3.6 Metode Pengambilan Sampel	28
3.6.1 Populasi Penelitian	28
3.6.2 Sampel Penelitian	29
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8 Jenis dan Sumber Data	30
3.8.1 Jenis Data.....	30
3.8.2 Sumber Data.....	30
3.9 Metode Analisis Data	31
3.9.1 Uji Validitas.....	31
3.9.2 Uji Reliabilitas	31
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.9.5 Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PERUSAHAAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Profil Perusahaan PT. Indomarco Prismatama (Indomart)	36
4.1.2 Visi PT. Indomarco Prismatama (Indomart)	36
4.1.3 Misi PT. Indomarco Prismatama (Indomart).....	36

4.1.4 Struktur Organisasi PT. Indomarco Prisma (Indomart).....	36
4.1.5 Profil Perusahaan Sejarah Singkat Alfamart	38
4.1.6 Visi PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart)	39
4.1.7 Misi PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart)	39
4.1.8 Struktur Organisasi PT. Sumber Alfaria Trijaya (Alfamart).....	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	43
4.3 Uji Kualitas Data	46
4.3.1 Uji Validitas.....	46
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.6 Uji Hipotesis.....	52
4.6.1 Uji T	52
4.6.2 Uji F.....	54
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi Manajerial	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel	25
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	47
Tabel 4.5 Uji Validitas Fasilitas (X2).....	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji F	54
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Model Konseptual	27
Gambar 3.2 Skala Likert	30
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	51

