

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET  
DI KECAMATAN SEBERANG ULU II**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

**NAMA : NURAPNI WULANDARI**

**NIM : 212019138**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PRODI MANAJEMEN  
2023**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET**  
**DI KECAMATAN SEBERANG ULU II**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**  
**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Disusun Oleh :

**NAMA : NURAPNI WULANDARI**

**NIM : 212019138**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PRODI MANAJEMEN**  
**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurapni Wulandari

NIM : 212019138

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan  
Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023

   
Nurapni Wulandari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

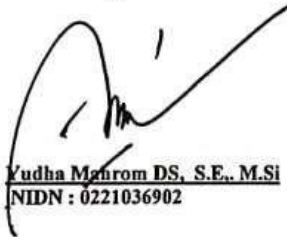
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan  
Seberang Ulu II  
Nama : Nurapni Wulandari  
Nim : 212019138  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal, Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II



Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si  
NIDN : 0221036902



Nadia Afrilliana, S.E., M.Si  
NIDN : 0219048501

Mengetahui  
Dekan

U.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si  
NIDN: 0229057501

## *MOTO DAN PERSEMBAHAN*

“Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah dan doa kedua orang tua.”

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa”.

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”  
(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

Terucap syukur pada MU ya Allah

Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Bapak (Sapron Riadi, SH) dan Ibu ku (Husnarmi, AmK., CWCCA) Tercinta.
- ❖ Adiku Tersayang :  
Puteri Fatimah  
Annisa Nurhasanah  
M. Yusuf Riadi
- ❖ Teman-temanku.
- ❖ Almamater.

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret Di Kecamatan Seberang Ulu II”**. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu 'alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku Bapak Sapron Riadi dan Ibu Husnarmi yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi bahkan membiayai sampai dengan peneliti menyelesaikan pendidikan ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr.Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candera, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Wani Fitriah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si dan Ibu Nadia Afrilliana, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E., M.M dan Bapak Sudarta Salman, S.E., M.M selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal.
7. Terima kasih kepada PT. Indomarco Prismatama yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioer.
8. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Sahaba-sahabat seperjuangan terbaikku angkatan 2019 dan yang lainnya.
9. Kepada NIM 212019279 yang telah menjadi sosok rumah serta menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam segala hal, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini.
10. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.**

Palembang, Februari 2023

Penulis,



**Nurapni Wulandari**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PRKATA.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis .....	33

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Operasionalisasi Variabel .....	36
D. Populasi dan Sampel .....	37
E. Data yang Diperlukan .....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	73

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	84
B. Saran .....	85

### **DAFTAR PUSTAKA .....**

### **LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pendapat Konsumen Terhadap Mini Market Indomaret.....	4
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya .....	30
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel IV.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel IV.2 Variabel Tangible .....	58
Tabel IV.3 Variabel Reliability.....	59
Tabel IV.4 Variabel Responsiveness .....	61
Tabel IV.5 Variabel Assurance.....	63
Tabel IV.6 Variabel Empathy .....	64
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel IV.8 Uji Reliabilitas .....	67
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Simultan).....	70
Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial) .....	71
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar IV.1 Logo Warna PT. Indomarco Prismatama (Indomaret).....	51
Gambar IV.2 Maskot PT. Indomarco Prismatama (Indomaret).....	52
Gambar IV.3 Struktur Organisasi PT. Indomarco Prismatama (Indomaret). ..	53
Gambar IV.4 Jenis Kelamin.....	54
Gambar IV.5 Pendidikan.....	54
Gambar IV.6 Usia .....	55
Gambar IV.7 Pekerjaan.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : Tabel R
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Surat keterangan telah melakukan riset
- Lampiran 11 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 14 : Plagiat Cheker
- Lampiran 15 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 16 : Biodata Penulis

## ABSTRAK

### **Nurapni Wulandari/212019138/2023/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance*, mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan *Tangible* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 72% perubahan terhadap kepuasan pelanggan disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 28% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

**Kata kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

***Nurapni Wulandari/212019138/2023/ The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Indomaret Minimarkets in Seberang Ulu II District.***

*This study aims to determine the effect of price, knowledge and reference groups on purchasing. This study aims to determine the effect of service quality simultaneously and partially on customer satisfaction at Indomaret Minimarkets in Seberang Ulu II District. This study used 100 samples, the sampling technique used nonprobability sampling technique by means of purposive sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used is a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and the coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance variables, have a positive regression coefficient meaning that Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance have a positive influence on Customer Satisfaction. The results of the F-test analysis showed that there was a significant effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on customer satisfaction at Indomaret Minimarkets in Seberang Ulu II District. The partial results of the t-test hypothesis show that Reliability, Responsiveness and Empathy have a significant effect on Customer Satisfaction and Tangible and Assurance have no significant effect. Analysis of the Coefficient of Determination shows that 72% of the change in customer satisfaction is caused by the large contribution of the independent variables to the dependent variable in the study, while the remaining 28% is caused by other variables not included in this study.*

***Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy of Customer Satisfaction***

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang Masalah**

Sejalan dengan semakin berkembangnya dunia usaha dan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi dan untuk mengantisipasi persaingan era globalisasi pasar bebas yang ditandai dengan kompetisi ketat diantara semua pemain lokal maupun internasional. Pemasaran sangat penting dalam bisnis karena berusaha memberikan pemenuhan kebutuhan manusia. Dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka dari segi angka penjualan sudah pasti meningkat. Itulah mengapa jangan sampai tidak menjalankan konsep pemasaran yang tepat di dalam perusahaan.

Perusahaan harus mempunyai strategi agar sukses dalam dunia usaha, ukuran yang seringkali dipakai untuk menilai peningkatan kualitas perusahaan adalah pemasaran yang diiringi dengan kepuasan pelanggan. Dalam prosesnya, kualitas perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dimana dengan meningkatnya kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas perusahaan karena konsumen adalah kunci untuk meraih keuntungan, kelangsungan hidup perusahaan atau organisasi sangat ditentukan dari bagaimana pandangan konsumen terhadap perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mengerti bagaimana keinginan konsumen sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan konsumen dan berusaha melebihi harapan konsumen.



Sekarang ini banyak organisasi banyak berfokus pada kepuasan tinggi karena jika para konsumen yang hanya merasa puas, maka mereka mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat dan penampilan yang ramah sangat memungkinkan pelanggan akan tertarik untuk kembali dan menginformasikannya kepada orang lain. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan Fandi Tjiptono dalam (Indarasari 2019:61).

Menurut Priansa (2017:210) terdapat lima indikator dari kualitas layanan yaitu *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan akurat. *Tangibles* (Bukti fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi serta penampilan dari karyawan tersebut. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. d) *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan dari karyawan untuk menyampaikan rasa percaya dan percaya diri. *Empathy* (Empati), yaitu perhatian, perhatian yang diberikan khusus pelanggan.

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan

karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji konsumen agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan.

Perusahaan retail yang memberikan pelayanan serta kebutuhan bagi konsumen salah satunya adalah PT. Indomarco Prismaatama. Indomaret berkembang sangat pesat dengan jumlah gerai toko pada Oktober 2022, Indomaret memiliki 20.853 gerai Sebagian besar pasokan barang dagangan untuk seluruh gerai berasal dari 42 pusat distribusi Indomaret yang menyediakan lebih dari 5.000 jenis produk. Kini, keberadaan Indomaret makin diperkuat dengan kehadiran Indogrosir, anak perusahaan dengan konsep bisnis Pusat Perkulakan. Untuk melihat hasil pelayanan yang diberikan oleh karyawan tokoh

ini maka peneliti melakukan survey pendahuluan dengan 30 orang konsumen yang pernah berbelanja :

**Tabel 1.1**  
**Pendapat Konsumen Terhadap Mini Market Indomaret Seberang Ulu II**

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju
1	Puas dengan pelayanan karyawan di Indomaret	13	17
2	Merasa puas dalam berbelanja produk di Indomaret	14	16
3	Tersedia fasilitas toilet bagi konsumen	12	18
4	Karyawan yang melayani berpenampilan menarik	10	20
5	Karyawan tokoh memastikan barang yang dijual dalam keadaan baik	12	18
6	Karyawan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik.	9	21
7	Semua permasalahan konsumen selalu di layanin dengan baik.	10	20
8	Pelayan sangat baik sehingga dapat selesai dengan cepat.	14	16
9	Karyawan memberikan keamanan dalam pelayanan konsumen	13	17
10	Karyawan bersikap sopan terhadap konsumen.	9	21
11	Membantu konsumen yang mengalami kesulitan	10	20
12	Membantu menunjukkan barang yang sedang dicari konsumen	13	17

Sumber: Hasil wawancara kuisisioner ,2022.

Berdasarkan riset pendahuluan terhadap 30 konsumen dapat dijelaskan bahwa 17 orang tidak setuju terhadap pelayanan karyawan di Indomaret , 16 orang tidak setuju dengan puas dalam berbelanja produk di Indomaret. 18 orang tidak setuju Tersedia fasilitas toilet bagi konsumen dan 20 orang tidak setuju Karyawan yang melayani berpenampilan menarik.

Berikutnya 18 orang tidak setuju Karyawan tokoh memastikan barang yang dijual dalam keadaan baik, 21 orang tidak setuju karyawan menghadapi keluhan pelanggan dengan baik, 16 orang tidak setuju Pelayan yang diberikan sangat baik sehingga dapat selesai dengan cepat dan 17 orang tidak setuju Karyawan memberikan keamanan dalam pelayanan konsumen.

Kemudian 21 orang tidak setuju mengenai Karyawan bersikap sopan terhadap konsumen, 20 orang tidak setuju mengenai Membantu konsumen yang mengalami kesulitan dan 17 orang tidak setuju karyawan membantu menunjukkan barang yang sedang dicari konsumen.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan telah terjadi ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan karyawan sehingga menimbulkan beberapa keluhan. Maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembahasan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?
2. Adakah Pengaruh *Tangible* terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?

3. Adakah Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?
4. Adakah Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?
5. Adakah Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?
6. Adakah Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.
2. Untuk mengetahui Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.
3. Untuk mengetahui Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.
4. Untuk mengetahui Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.
5. Untuk mengetahui Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.
6. Untuk mengetahui Pengaruh *Emphaty* Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret di Kecamatan Seberang Ulu II.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan diatas, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dalam memahami ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret.

2. Bagi perusahaan Indomaret

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan berguna dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pihak terkait untuk lebih mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan bagi ilmu pengetahuan, serta dapat menjadikan acuan atau kajian bagi penulisan yang akan datang terhadap topik yang serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asiati, D. I., dkk. (2019) *Metedologi Penelitian Bisnis*. Palembang : Noer Fikri Offset.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Chintia, I., & Munawaroh, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Dc Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Akrab Juara*, 6(4), 78-88.
- Hadian, A., & Rahmat, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Retail Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Swalayan Mart 212 Di Kota Medan. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)*, 6(2), 129-136.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pengunjung*. Surabaya: unitomo press.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent (Cetakan 1)*. Jakarta: Rajawali pers.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2017), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, PT
- Millah, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan pelanggan. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 134-142.
- Poluan, J. E., Areros, W. A., & Punuindoong, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Golden Supermarket Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 5(002).
- Priansa, D., J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen "Best Autoworks." *Jurnal Manajemen*, 1, 755-764.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *Sumber*, 167, 296-372.
- Tjiptono, Fandy dkk. (2017). *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

Tjiptono, Fandy. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cv. Andi.

Yulanda, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Minimarket Indomaret Gunung Sindur Cabang Parung. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 14-19.