

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER  
ALFARIA TRIJAYA TBK**

**SKRIPSI**



**Oleh  
Yonatan Andi Patinong  
170410041**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER  
ALFARIA TRIJAYA TBK**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh  
Yonatan Andi Patinong  
170410041**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yonatan Andi Patinong  
NPM : 170410041  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun  
Batam, 15 Januari 2022



**Yonatan Andi Patinong**

170410041

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LAYANAN PADA PT. SUMBER  
ALFARIA TRIJAYA TBK**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Yonatan Andi Patinong  
170410041**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada  
tanggal seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 15 Januari 2022**



**Arsvad Sumantika, S.T.P., M.Sc.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

PT. Sumber Alfaria Trijaya adalah perusahaan retail yang menjual kebutuhan sehari-hari. Alfamart tumbuh dan berkembang Bersama masyarakat Indonesia. Hingga pada saat ini PT. Sumber Alfaria Trijaya memiliki 13.632 gerai yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia serta memiliki lebih dari 60.000 karyawan terlatih dan berkompeten. Namun tidak seluruh layanan yang ada di alfamart direspon dengan baik oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan. Peneliti ini mengambil data sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen yang pernah berbelanja mulai dari satu kali sampai dengan yang lebih dari lima kali, dan kemudian dilakukan perhitungan servqual untuk mengetahui nilai GAP, hasil GAP digunakan sebagai input data importance performance analysis (IPA) yang kemudian diketahui Berdasarkan perhitungan GAP diketahui seluruh atribut masih bernilai negative yang berarti terdapat jarak antara kinerja dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang ada di alfamart dan pada perhitungan CSI yang telah dilakukan diketahui nilai kepuasan konsumen sebesar 95,2% nilai ini berada di skala 81% - 100% yang berarti secara keseluruhan konsumen merasa “sangat puas” dengan pelayan saat ini, dan berdasarkan nilai GAP diketahui adanya 1 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu: akses lokasi toko mudah dijangkau dengan nilai gap -0.35.

Kata kunci : *ritel, servqual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

## ***ABSTRACT***

*PT. Sumber Alfaria Trijaya is a retail company that sells daily necessities. Alfamart grows and develops with the people of Indonesia. Until now PT. Sumber Alfaria Trijaya has 13,632 outlets spread throughout Indonesia and has more than 60,000 trained and competent employees. However, not all services at Alfamart are well responded to by consumers. This study aims to determine the level of customer satisfaction with service quality. This researcher took data as many as 100 respondents who were consumers who had shopped from one time to more than five times, and then performed a servqual calculation to determine the value of GAP, then a servqual calculation is carried out to determine the GAP value, the GAP results are used as input data of importance performance analysis (IPA) which is then known. CSI calculations that have been done, it is known that the value of customer satisfaction is 95.2%, this value is on a scale of 81% - 100% which means that overall consumers feel "very satisfied" with the current service, and based on the GAP value, it is known that there is 1 priority attribute. The main things to improve are: access to the store location is easy to reach with a gap value of -0.35*

*Keywords: retail, servqual, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Yth. Welly Sugianto, S.T., M.M selaku Dekan Fakultas Teknik dan Komputer;
3. Yth. Nofriani Fajrah, S.T., M.T Ketua Program Studi Teknik Industri;
4. Yth. Arsyad Sumantika, S.T.P., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Teman-teman angkatan 2017 yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu memncurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 15 Januari 2022

Yonatan Andi Patinong

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1. Teori Dasar .....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Mengelola Kualitas Jasa .....	9
2.1.3. Pengertian Pemasaran Jasa .....	10
2.1.4. Pengertian Kepuasan .....	13
2.1.5. Pengertian Pelanggan .....	15
2.1.6. Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> ).....	15
2.1.7. Model <i>Servqual</i> .....	15
2.1.8. Importance Performance Analysis ( <i>IPA</i> ).....	18
2.2. PENELITIAN TERDAHULU .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran .....	25



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Variabel Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.5.1 Uji Validitas.....	29
3.5.2 Uji Realibilitas.....	30
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	31
<b>BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>32</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	32
4.1.1. Gambaran Perusahaan .....	32
4.1.2. Pegolahan Data.....	34
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	36
4.1.4. Perhitungan Data Kuesioner.....	37
4.2. Pembahasan dan Analisis .....	44
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Persepsi Pelanggan Dan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	14
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Keterangan rumus Lemeshow .....	27
Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Alfamart .....	34
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius Keseluruhan .....	41
Gambar 4. 3 Kriteria Kepuasan.....	44

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4. 1 Dimensi dan Atribut.....	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Penelitian .....	36
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4. 4 Perhitungan Data Kuesioner ServQual .....	38
Tabel 4. 5 Gap Skor untuk masing-masing atribut .....	39
Tabel 4. 6 Nilai rata-rata gap tiap dimensi ServQual.....	40
Tabel 4. 7 Diagram Kartesius Keseluruhan .....	41
Tabel 4. 8 Customer Satisfaction Index (CSI) .....	43