

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *DISPLAY*
PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART BUNGA RAYA
BOTANIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Rizal Herdiansyah
150610092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *DISPLAY*
PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART BUNGA RAYA
BOTANIA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Rizal Herdiansyah
150610092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rizal Herdiansyah

NMP/NIP :150610092

Fakultas :Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi :Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas pelayanan, *Display* produk dan Kelengkapan produk terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart Bunga Raya Botania

Adalah hasil karya sendiri bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis didalam 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 dibatalakan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 07 Februari 2020

Rizal Herdiansyah

150610092

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *DISPLAY*
PRODUK DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART BUNGA RAYA
BOTANIA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Rizal Herdiansyah
150610092**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam 07 Februari 2020

Herivenzus, S.Kom., Msi.

Pembimbing

ABSTRAK

Bisnis retail menjadi bisnis yang banyak diminati, terbukti semakin menjamurnya toko-toko retail di Indonesia. Alfamart sendiri merupakan perusahaan ritel terbesar di Indonesia yang terus melakukan perbaikan seperti memberikan training- training kepada karyawan mereka tentang bagaimana melakukan pelayanan yang professional agar pelanggan merasa puas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, display produk dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah pelanggan yang berbelanja di Alfamart Bunga Raya Botania sebanyak 130 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Metode analisis regresi linear berganda. Hasil perhitungan, diketahui berpengaruh positif karena nilai t untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 58,026. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar 58,026 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1,978 (H1 diterima), *display* produk berpengaruh negatif karena nilai t untuk variabel display produk adalah negatif sebesar -38,701. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05 (H2 ditolak), kelengkapan produk berpengaruh positif karena nilai t untuk variabel kelengkapan produk adalah positif sebesar 1,647. Dikatakan tidak signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,102 lebih besar dari nilai α 0,05. Nilai t_{hitung} sebesar 1,647 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1,978 (H3 ditolak).

Kata kunci: Display Produk, Kelengkapan Produk, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The retail business has become a popular business, as evidenced by the increasing number of retail shops in Indonesia. Alfamart itself is the largest retail company in Indonesia that continues to make improvements such as providing training to their employees on how to do professional service so that customers feel satisfied. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product display and product completeness on customer satisfaction. The research method used is quantitative research methods. The sample used is customers who shop at Alfamart Bunga Raya Botania as many as 130 respondents. Data collection techniques through questionnaires. Multiple linear regression analysis method. The calculation results are known to have a positive effect because the value of t for the variable service quality is positive at 58.026. Said to be significant because the significance value of the variable customer satisfaction by 0,000 is smaller than the value of α 0.05. T value of 58.026 is greater than the value of 1.978 (H1 accepted), product display has a negative effect because the value of t for the product display variable is negative of -38.701. Said to be significant because the significance value of the customer satisfaction variable of 0,000 is smaller than the value of α 0.05 (H2 rejected), the completeness of the product has a positive effect because the value of t for the completeness of the product is positive at 1.647. It is said to be insignificant because the significance value of the variable customer satisfaction is 0.102 greater than the value of α 0.05. T count value of 1.647 is smaller than the value of 1.978 (H3 is rejected).

Keywords: Customer Satisfaction, Product Completeness, Product Display, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Terima kasih 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 Manajemen 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 tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu DR. Nur Elfi Husda S.Kom., M.Si.;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H;
3. Ketua Program Studi Manajem Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
4. Bapak Heriyenzus, S.Kom., Msi. selaku pembimbing Skripsi;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua Orang tua tercinta serta keluarga, terutama kak Isa dan bang Wandii;
7. Kepala HRD PT Sumber Alfaria Trijaya. Tbk Bapak Dady
8. Kepada Puspita Ayu Ningtyas yang turut mebantu mengerjakan skripsi, dan para sahabat-sahabat, Ka Wardiah, Febrimika, Oci, Junita, ka Noni yang selalu memberikan semangat, yang selalu mendukung saya untuk berjuang menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat dan rahmatnya

Batam, 7 Februari 2020

Rizal Herdiansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	8
1.3 Batasan masalah	9
1.4 Rumusan masalah	9
1.5 Tujuan penelitian	10
1.6 Manfaat penelitian	11
1.6.1 Manfaat teoritis	11
1.6.2 Manfaat praktis	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.1 Indikator kualitas pelayanan	14
2.1.2 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.1.4 Prinsip-prinsip Pelayanan	18
2.1.5 Atribut Peningkatan Mutu Pelayanan	18
2.2 Display Produk	19
2.2.1 Pengertian Display Produk	19
2.2.2 Indikator-Indikator Display Produk	20
2.3 Kelengkapan Produk	21
2.3.1 Pengertian Kelengkapan Produk	21
2.3.2 Indikator-Indikator Kelengkapan Produk	22
2.3.3 Faktor Pertimbangan Dalam Memilih Produk	23
2.4 Kepuasan Pelanggan	24

2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	25
2.4.3	Rumusan Kepuasan Konsumen	26
2.5	Penelitian Terdahulu.....	26
2.6	Kerangka Pemikiran	29
2.7	Hipotesis	29
BAB III		30
METODE PENELITIAN		30
3.1	Desain penelitian	30
3.2	Oprasional penelitian	30
3.2.1	Variabel independen	31
3.2.2	Variabel dependen	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi	32
3.3.2	Sampel	33
3.3.3	Teknik Pengumpulan Sampel.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4.1	Jenis dan Sumber data	35
3.4.2	Alat pengumpulan data.....	35
3.5	Metode Analisis Data	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2	Uji Kualitas Data	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4	Uji Pengaruh	39
3.5.5	Uji Hipotesis	40
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
3.6.1	Lokasi penalitian.....	41
3.6.2	Jadwal penelitian	42
BAB IV		44
PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Profil Responden	44

4.2	Analisis Deskriptif.....	48
4.2.1	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
4.2.2	Deskriptif Variabel Display Produk (X2).....	50
4.2.3	Deskriptif Variabel Kelengkapan Produk (X3)	51
4.2.4	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
4.3	Uji kualitas Data	53
4.3.1	Uji Validitas Data	53
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1	Uji Normalitas	56
4.4.2	Uji Multikolineritas	60
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	60
4.5	Uji Pengaruh	62
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.6	Pengujian Hipotesis	65
4.6.1	Uji Parsial (Uji t)	65
4.6.2	Uji F(Simultan).....	67
4.7	Pembahasan	68
4.7.1	Pengaruh kualitas pelayanan, display produk, kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan	68
	BAB V	75
	PENUTUP	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	1
	Lampiran I Pendukung Penelitian.....	1
	Lampiran II Hasil output pengolahan SPSS.....	24
	Lampiran III Daftar Riwayat Hidup.....	43
	Lampiran IV Surat Izin Penelitian	44
	Lampiran V rtabel, ttabel, ftabel	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	45
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	46
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir	47
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 5 P-P Plot Regression Standardized	58
Gambar 4. 6 Scatter Plot	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rentang Skala Kriteria (William lianardi, 2019: 51).....	48
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Budaya Organisasi	49
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Display Produk	50
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel	51
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel	52
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Independent.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen.....	55
Tabel 4. 8 Uji Reabilitas Variabel Dependen Dan Independen	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	68

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	33
Rumus 3. 2 Rumus Analisis Regresi Linier Berganda.....	39