



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMIDI (STUDI KASUS ALFAMIDI MENCENG RAYA)**

**RESHA**



**SARJANA BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi (Studi Kasus Alfamidi Menceng Raya)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

*Resha*  
NIM K1401201060

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

RESHA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi (Studi Kasus Alfamidi Menceng Raya). Dibimbing oleh YUDHA HERYAWAN ASNAWI dan ANITA PRIMASWARI WIDHIANI.

Sebagai salah satu ritel terlaris ketiga di Indonesia, Alfamidi memiliki visi menjadi ritel yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai dasar pengembangan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Alfamidi Menceng Raya, yang saat ini menghadapi persaingan ketat dan kinerja penjualan yang belum optimal. Analisis dilakukan menggunakan model *service quality*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pelanggan Alfamidi Menceng Raya kemudian data diolah menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dan *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy* hanya berpengaruh positif namun tidak signifikan. Strategi yang dapat dilakukan adalah mengoptimalkan sarana promosi, melakukan pengecekan berkala pada pergantian *shift*, dan mengembangkan pencahayaan LED serta desain rak area buah.

Kata kunci: alfamidi, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

RESHA. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Alfamidi (Case Study of Alfamidi Menceng Raya). Supervised by YUDHA HERYAWAN ASNAWI and ANITA PRIMASWARI WIDHIANI.

As one of the top three retailers in Indonesia, Alfamidi aims to fulfill customer expectations and needs while providing the best quality of service. This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction and evaluate service quality as a basis for developing strategies to enhance customer satisfaction at Alfamidi Menceng Raya, which currently faces intense competition and suboptimal sales performance. The analysis employs the service quality model. Data collection involved distributing questionnaires to 100 Alfamidi Menceng Raya customers, and the data were processed using SEM-PLS. The study's findings indicate that the tangible and assurance dimensions significantly impact customer satisfaction, while responsiveness, reliability, and empathy dimensions have a positive but insignificant effect. Strategies include optimizing promotional facilities, conducting periodic shift checks, and developing LED lighting and fruit area shelf designs.

Keywords: alfamidi, customer satisfaction, service quality



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMIDI (STUDI KASUS ALFAMIDI MENCENG RAYA)**

**RESHA**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Sarjana Bisnis

**SARJANA BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**Tim Penguji pada Ujian Skripsi:**

- 1 Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec.**
- 2 Khairiyah Kamilah, S.E.,M.Si.**



*@Hak cipta milik IPB University*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Alfamidi (Studi Kasus Alfamidi Menceng Raya)

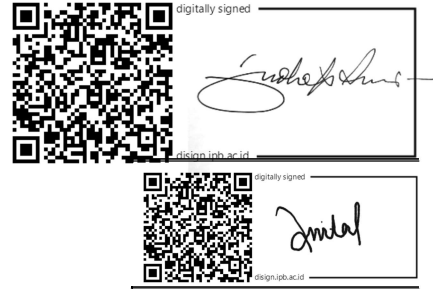
Nama : Resha  
NIM : K1401201060

@Hak cipta milik IPB University

Pembimbing 1:  
Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M.

Pembimbing 2:  
Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.

Disetujui oleh



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc  
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 25 Juli 2024

Tanggal Lulus: 06 Agustus 2024

IPB University



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamidi (Studi Kasus Alfamidi Menceng Raya)”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M dan Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada pihak HO Alfamidi dan manajemen Alfamidi Menceng Raya yang telah memberi izin penelitian, rekan mahasiswa SB yaitu Balya dan Melda, teman teman sundari dan teman teman magang yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Penulis sangat menerima kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2024

*Resha*

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	9
2.2 Operasional Variabel	12
2.2 Hipotesis	14
III METODE	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sumber Data	16
3.3 Metode Penentuan Responden	16
3.4 Pengujian Kuesioner	17
3.4 Metode Analisis Data	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
4.2 Implikasi Manajerial	29
V SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	37
RIWAYAT HIDUP	48

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## DAFTAR TABEL

1	Nilai penjualan (juta US dollar) dan jumlah toko ritel Indonesia berdasarkan kategori ritel	1
	Daftar pesaing Alfamidi Menceng Raya	5
	Jumlah SPD dan STD Alfamidi Menceng Raya (Januari 2023 - April 2024)	6
	Variabel laten, indikator, dan notasi penelitian	12
	Jenis dan sumber data	16
	Skala likert penelitian	19
	Nilai <i>tolerance</i> , VIF, dan uji glejser	21
	Nilai AVE	23
	Nilai <i>cross loading factor</i>	24
	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>cronbach's alpha</i>	25
	Nilai <i>R-square</i>	25
12	Hasil <i>bootstrapping</i>	26

## DAFTAR GAMBAR

1	Toko ritel terlaris di Indonesia 2022	3
2	Peningkatan jumlah gerai Alfamart, Indomaret, dan Alfamidi dari tahun 2019 sampai 2023	3
3	Ketercapaian IKT 2023 Alfamidi Kecamatan Kalideres	4
4	Model penelitian	14
5	<i>Normal probability plot (P-Plot)</i>	20
6	Hasil model akhir <i>loading factor</i>	22
7	Tampilan area buah Alfamidi Menceng Raya	31
8	Tampilan area buah Alfamidi Alam Sutera	32
9	Tampilan area buah Alfamidi Maulana Raya	32

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Uji Validitas	37
2	Lampiran 2 Uji Reliabilitas	39
3	Lampiran 3 Hasil <i>Loading Factor Outer Model</i>	39
4	Lampiran 4 Tabel karakteristik dan tanggapan responden	40
5	Lampiran 5 Kuesioner	42

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.