

**LEMBAR PERNYATAAN PENULIS**



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PERNYATAAN**

Seluruh isi / materi skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta, Agustus 2016

Penulis,

Nama : Herpina Roulina Sitanggang

NIM : 1131150048

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Herpina Sitanggang

NIM : 1131150048

Program S1, Jurusan : Ekonomi Manajemen


Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN MINI MARKET INDOMARET CIPINANG ASEM DI KELURAHAN KEBON PALA KECAMATAN MAKASAR JAKARTA TIMUR**

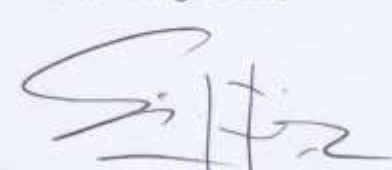
Disetujui untuk diajukan kepada sidang ujian pendadaran

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi,

  
(Carolina F. Sembiring, SE,MM)

Pembimbing Teknis,

  
( Ir.Ktut Silvanita Mangani, MA)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Herpina Roulina Sitanggang  
NIM : 1131150048  
Program S1, Jurusan : Ekonomi Manajemen  
Peminatan : Pemasaran  
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN MINI MARKET INDOMARET CIPINANG ASEM DI KELURAHAN KEBON PALA KECAMATAN MAKASAR JAKARTA TIMUR.**

Diterima dan disahkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jakarta, Agustus 2016

**Panitia Penguji**

Dr. Suzanna Josephine Tobing, SE.MS (Ketua)  
Dr. Ir. Posma S.J.K Hutasoit, M.Si.,MSE (Sekretaris)  
Carolina F. Sembiring, SE, MM (Anggota)



Mengetahui

Dekan,



(Dr. Suzanna Josephine Tobing, SE.MS)

Ketua Program Studi,



(Dr. Ir. Posma S.J.K Hutasoit, M.Si.,MSE)

## RINGKASAN

### **HERPINA ROULINA SITANGGANG, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Mini market Indomaret Cipinang Asem di Kelurahan Kebon Pala Kecamatan Makasar Jakarta Timur.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan Indomaret Cipinang Asem. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dan sumber lainnya yang tentunya berhubungan dengan penelitian ini.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *importance performance analysis* dengan menggunakan tabel ANOVA untuk pengolahan data, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang terdapat skala Likert di dalamnya diagram Kartesius.

Simpulan yang dapat diambil berdasarkan diagram Kartesius adalah atribut yang berada di kuadran A, yaitu karyawan menangani keluhan pelanggan dengan baik, karyawan melayani pelanggan dengan cepat, karyawan teliti dalam melayani transaksi belanja, harga sesuai antara yang dicantumkan dengan data di komputer, ketersediaan produk di Indomaret Cipinang Asem lengkap, ketersediaan produk di Indomaret Cipinang Asem baik, ketersediaan tempat parkir memadai. Dari atribut tersebut atribut yang paling mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan Indomaret Cipinang Asem adalah atribut 10 yaitu ketidaksesuaian harga antara yang dicantumkan dengan data di komputer.

Saran yang dapat diberikan kepada Indomaret Cipinang Asem Kelurahan Kebon Pala adalah Sebaiknya Indomaret Cipinang Asem Kelurahan Kebon Pala lebih memperhatikan dan memperbaiki pelayanannya yang terdapat pada atribut di kuadran A, yang terutama pada atribut 10 yaitu ketidaksesuaian harga antara yang dicantumkan dengan data di komputer karena atribut tersebut penting bagi pelanggan namun pelaksanaan di Indomaret Cipinang Asem belum sesuai kepentingan pelanggan.

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi



( Carolina F. Sembiring, SE,MM)

Penulis



(Herpina Roulina Sitanggang)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, rahmat, karunia dan pertolongan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Mini market Indomaret Cipinang Asem di Kelurahan Kebon Pala Kecamatan Makasar Jakarta Timur”** Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Pemasaran Universitas Kristen Indonesia – Jakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, petunjuk, bimbingan, arahan, serta bantuan berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Suzanna Josephine, SE, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Dr. Ir. Posma S. J. K Hutasoit, M Si, MSE selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Carolina F. Sembiring, SE, MM selaku dosen pembimbing materi yang telah dengan baik bersedia memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Ir. Ktut Silvanita Mangani, MA, selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen, staf, pengajar, serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia atas pengajaran dan pelayanan yang telah di berikan dalam mendidik penulis.
6. Orang tua terkasih, Papa J.Sitanggang, Mama A.Sitohang, Abang penulis Saur, Karmel, Redisman, Lamson, Manase, Manutur, Darmo, Maradu, serta kakak penulis Meriyati, dan orang terkasih yang selalu memberi dukungan, semangat, kasih sayang dan doa yang tiada henti dalam mendoakan kesuksesan saya.
7. Sahabat – sahabat terbaik penulis Julesron, Syhane, Cristian, Roi, Hadi, Lela, Desi, Elisabeth, Evilyna, Dian, Erwin, dan yang lainnya, serta teman-teman fakultas ekonomi angkatan 2011 yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat positifnya kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan dengan semangat yang tinggi dalam mengawali perjuangan dalam pembuatan skripsi awal masing-masing. Enia, Aneta, Randita, Rangga, octa, Uli, Vini.

Walaupun penulis telah menerima banyak dukungan dan bantuan, namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, Karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu segala kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Tuhan Yesus memberkati.

Jakarta, Agustus 2016  
Penulis

Herpina Sitanggang

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
A. Pemasaran .....	8
B. Jasa .....	8
1. Pengertian Jasa.....	8

2. Bauran Pemasaran Jasa.....	9
3. Karakteristik Jasa.....	12
4. Kategori Bauran Jasa .....	12
5. Pemasaran Jasa .....	13
6. Mengelola Kualitas Jasa .....	14
C. Perilaku Konsumen .....	15
D. Kepuasan Konsumen.....	21
E. Kerangka Pemikiran .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional .....	26
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
C. Sumber dan Jenis Data .....	29
D. Analisis Data .....	30
<b>BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	35
B. Pengujian Instrumen .....	38
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	41
C. Pengolahan Data .....	42
D. Mengukur Tingkat Kesesuaian .....	58
E. Diagram Kartesius .....	73



**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79

**DAFTAR PUSTAKA**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

TABEL I-1	Jumlah Konsumen Indomaret Cipinang Asem .....	3
TABEL I-2	Jumlah Konsumen Yang Mengeluh .....	4
TABEL III-3	Penilaian Skala Likert .....	31
TABEL IV-4	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
TABEL IV-5	Karateristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
TABEL IV-6	Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
TABEL IV-7	Karateristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	37
TABEL IV-8	Karateristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	38
TABEL IV-9	Hasil Pengujian Validitas Kinerja .....	39
TABEL IV-10	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan .....	40
TABEL IV-11	Hasil Uji Reabilitas .....	41
TABEL IV-12	Data Atribut Variabel Kinerja .....	43
TABEL IV-13	Perhitungan Skala Likert Kinerja .....	45
TABEL IV-14	Perhitungan Skala Likert Baris Kinerja .....	46
TABEL IV-15	Anova Data Kinerja .....	47
TABEL IV-16	Data Atribut Variabel Kepentingan .....	49
TABEL IV-17	Perhitungan Skala Likert Kepentingan .....	51
TABEL IV-18	Perhitungan Skala Likert Baris Kepentingan.....	52
TABEL IV-19	Anova Data Kepentingan .....	53

TABEL IV-20	Skor Skala Likert .....	54
TABEL IV-21	Nilai Atribut Dari Variabel Kinerja .....	55
TABEL IV-22	Nilai Atribut Dari Variabel Kepentingan .....	56
TABEL IV-23	Kinerja Dan Kepentingan Kepuasan Konsumen .....	57
TABEL IV-24	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Menangani Keluhan Dengan Baik .....	58
TABEL IV-25	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Menangani Keluhan Dengan Baik .....	58
TABEL IV-26	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Melayani Dengan Cepat .....	59
TABEL IV-27	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Melayani Dengan Cepat .....	59
TABEL IV-28	Penilaian Kinerja Terhadap Program Promosi Di Indomaret Cipinang Asem Menarik .....	60
TABEL IV-29	Tingkat Kepentingan Terhadap Program Promosi Di Indomaret Cipinang Asem Menarik .....	60
TABEL IV-30	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Bersedia Membantu Kesulitan Pelanggan .....	61
TABEL IV-31	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Bersedia Membantu Kesulitan Pelanggan .....	61
TABEL IV-32	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Bersedia Menjelaskan Produk .....	61
TABEL IV-33	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Bersedia Menjelaskan Produk.....	62
TABEL IV-34	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Menyampaikan Informasi Dengan Jelas .....	62
TABEL IV-35	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Menyampaikan Informasi Dengan Jelas .....	62

TABEL IV-36	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Teliti Dalam Melayani Transaksi Belanja .....	63
TABEL IV-37	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Teliti Dalam Melayani Transaksi Belanja.....	63
TABEL IV-38	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Ramah Dalam Melayani .....	64
TABEL IV-39	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Ramah Dalam Melayani .....	64
TABEL IV-40	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Sopan Dalam Melayani.....	65
TABEL IV-41	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Sopan Dalam Melayani .....	65
TABEL IV-42	Penilaian Kinerja Terhadap Harga Sesuai Antara Yang Di Cantumkan Dengan Data Di Komputer .....	65
TABEL IV-43	Tingkat Kepentingan Terhadap Harga Sesuai Antara Yang Di Cantumkan Dengan Data Di Komputer .....	66
TABEL IV-44	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Memperhatikan Kebutuhan Pelanggan Dengan Baik .....	66
TABEL IV-45	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Memperhatikan Kebutuhan Pelanggan Dengan Baik .....	67
TABEL IV-46	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Membangun Hubungan Baik Dengan Pelanggan .....	67
TABEL IV-47	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Membangun Hubungan Baik Dengan Pelanggan .....	67
TABEL IV-48	Penilaian Kinerja Terhadap Adanya Kemudahan Transaksi Non-Tunai .....	68
TABEL IV-49	Tingkat Kepentingan Terhadap Adanya Kemudahan Transaksi Non-Tunai .....	68

TABEL IV-50	Penilaian Kinerja Terhadap Ruangan Indomaret Cipinang Asem Bersih .....	69
TABEL IV-51	Tingkat Kepentingan Terhadap Ruangan Indomaret Cipinang Asem Bersih .....	69
TABEL IV-52	Penilaian Kinerja Terhadap Karyawan Indomaret Cipinang Asem Berpenampilan Rapi .....	70
TABEL IV-53	Tingkat Kepentingan Terhadap Karyawan Indomaret Cipinang Asem Berpenampilan Rapi.....	70
TABEL IV-54	Penilaian Kinerja Terhadap Ketersediaan Produk Di Indomaret Cipinang Asem Lengkap .....	71
TABEL IV-55	Tingkat Kepentingan Terhadap Ketersediaan Produk Di Indomaret Cipinang Asem Lengkap .....	71
TABEL IV-56	Penilaian Kinerja Terhadap Ketersediaan Produk Di Indomaret Cipinang Asem Baik.....	71
TABEL IV-57	Tingkat Kepentingan Terhadap Ketersediaan Produk Di Indomaret Cipinang Asem Baik.....	72
TABEL IV-58	Penilaian Kinerja Terhadap Ketersediaan Tempat Parkiran Yang Memadai .....	72
TABEL IV-59	Tingkat Kepentingan Terhadap Ketersediaan Tempat Parkiran Yang Memadai .....	72
TABEL IV-60	Titik Koordinat Diagram Kartesius.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II	Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar III	Konsep Diagram Kartesius .....	33
Gambar IV	Diagram Kartesius .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran-2	Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kinerja
Lampiran-3	Skor Jawaban Responden Pada Variabel Kepentingan
Lampiran-4	Hasil Uji Validitas Kinerja
Lampiran-5	Hasil Uji Validitas Kepentingan
Lampiran-6	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja
Lampiran-7	Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan
Lampiran-8	Jumlah Konsumen Indomaret Cipinang Asem Tahun 2014 -2015
Lampiran-9	Jumlah Konsumen Mengeluh Tahun 2014 - 2015
Lampiran-10	Surat Keterangan Penelitian