

**PENGARUH KENYAMANAN BERBELANJA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
INDOMARET**

(Studi Pada Konsumen Indomaret di Kota Ambon)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh :

Topan Parisi Wakanno

Nomor Pokok : K.2017.1.34406

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajmen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANG KUCECWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG**

2022

**PENGARUH KENYAMANAN BERBELANJA, KUALITAS
PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET**

(Studi Pada Konsumen Indomaret di Kota Ambon)

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi*



Oleh:

Topan Parisi Wakanno

K.2017.1.34406

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KENYAMANAN BERBELANJA, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET (STUDI KASUS PADA KONSUMEN INDOMARET DI KOTA
AMBON)

Oleh:
TOPAN PARISI WAKANNO
K.2017.1.34406

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
11 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS



Mengetahui,
Ketua STIE Malangkuçewara,

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Ambon, 26 Januari 2022
hasiswa
MELUKA
TEKNIK
INFORMATIKA
JARAN FARISY WAKANNO
NPK: K.2017.1.34406

Dipindai dengan CamScanner

SURAT BUKTI RISET

SURAT BUKTI SELESAI RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Rahma Rusli

Selaku responden dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Topan Farisy Wakanno

NPK : K.2017.1.34406

Program Studi : Manajemen

Alamat :

No HP :

Email :

Telah selesai melakukan riset dengan data diambil dari : konsumen Indomaret di daerah Air Besar, Kota Ambon.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul :

"PENGARUH KENYAMANAN BERBENTUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDOMARET (Studi Pada Konsumen Indomaret di Kota Ambon)"

Dosen Pembimbing : Drs. Tachjuddin, MM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ambon, 25 Januari 2022



Siti Rahma Rusli

Dipindai dengan CamScanner

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Bunyamin, M.M, Ph.D. selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara
2. Dra. Lindananty, M.M. selaku Ketua Program Studi
3. Drs. Tachjuddin, MM. selaku dosen pembimbing
4. Pihak Indomaret dan para responden

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan studi. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Jimly, Norma dan juga Nabila yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan skripsi ini.

Ambon, 21 Januari 2022

Penulis,

Topan Farisy Wakanno

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui pengaruh kenyamanan berbelanja, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen indomaret di kota Ambon. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausalitas dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang bertindak sebagai metode utama, sedangkan observasi sebagai metode pendukung. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus *slovin* dengan hasil 109 orang. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kenyamanan berbelanja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen indomaret di Kota Ambon. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen indomaret di Kota Ambon. Dan kelengkapan produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen indomaret di Kota Ambon.

Kata kunci: kenyamanan berbelanja, kualitas pelayanan, kelengkapan produk, kepuasan konsumen, konsumen Indomaret di Kota Ambon.

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the effect of shopping convenience, service quality and product completeness on the satisfaction of Indomaret's consumers in Ambon. This type of research is quantitative causality with data collection method using a questionnaire which acts as the main method, while observation as a supporting method. The sampling method used the slovin formula with the results of 109 peoples. The data analysis used is multiple linear regression analysis using the F test and the coefficient of determination (R²).

The results of the analysis show that shopping convenience has a positive and significant effect on Indomaret consumer satisfaction in Ambon City. Service quality has a positive and significant effect on Indomaret consumers in Ambon City. And the completeness of the product also has a positive and significant effect on the satisfaction of Indomaret consumers in Ambon.

Keywords: *shopping convenience, service quality, product completeness, consumer satisfaction, Indomaret's consumers in Ambon.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kenyamanan Berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret (Studi Pada Konsumen Indomaret di Kota Ambon)**.

Didalam tulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: Teori-teori tentang kepuasan konsumen, kenyamanan berbelanja, kualitas pelayanan dan kelengkapan produk, juga proses pengumpulan data dan analisis data serta pembahasan tentang hasil penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang penulis miliki, meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi penulis menyadari masih banyak kekurangtepatan dalam penyajian tulisan di skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Ambon, 21 Januari 2022

Penulis,

Topan Farisy Wakanno

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
SURAT BUKTI RISET	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat praktis.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Kepuasan Konsumen	5
2.1.2 Kenyamanan Berbelanja	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Kelengkapan Produk.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran	30
3.3.1 Variabel.....	30
3.3.2 Operasionalisasi.....	31
3.3.3 Pengukuran.....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Analisis	35
3.5.1 Uji Asumsi klasik	35
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38

3.5.3 Uji Parsial (uji T).....	38
3.5.4 Uji Simultan (uji F)	39
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
4.1.1 Indomaret	41
4.1.2 Responden.....	42
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Variabel Kenyamanan Berbelanja (X1).....	42
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	43
4.2.3 Deskripsi Variabel Kelengkapan Produk (X3)	44
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	45
4.3 Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.4 Uji Parsial (uji T).....	53
4.3.5 Uji Simultan (uji F)	55
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi	55
4.4 Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58

5.2 Kontribusi Penelitian.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian	58
5.4 Saran-Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	24
3.1 Operasionalisasi Variabel	31
4.1 Deskripsi Variabel Kenyamanan Berbelanja	42
4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.3 Deskripsi Variabel Kelengkapan Produk	44
4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	45
4.5 Uji Validitas	46
4.6 Uji Reliabilitas	47
4.7 Uji Normalitas	48
4.8 Uji Multikolinearitas	50
4.9 Uji Autokorelasi	51
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.11 Uji Parsial	54
4.12 Uji Simultan	55
4.13 Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Konseptual Penelitian	27
4.1 Uji Normalitas	49
4.2 Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran-2 Rekapitulasi Jawaban Responden	65
Lampiran-3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	69
Lampiran-4 Uji Asumsi Klasik	74
Lampiran-5 Uji Hipotesis	76