

**ANALISIS RETAIL SERVICE QUALITY  
PADA SUPERMARKET MATAHARI GALERIA MALL**

**SKRIPSI**



Oleh:

Nama : DEDHI CHRISTANTO

No Mhs : 00311201

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**Analisis Retail Service Quality  
pada Supermarket Matahari Galeria Mall**

**SKRIPSI**



ditulis oleh:

Nama : Dedhi Christanto

Nomor Mahasiswa : 00311201

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2004**

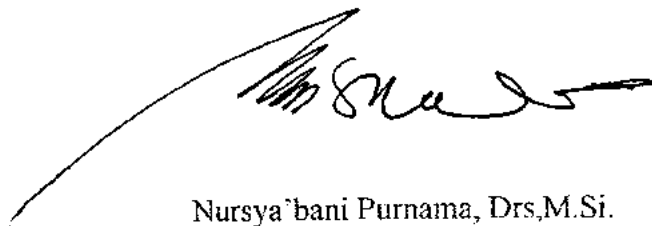
**Analisis Retail Service Quality  
pada Supermarket Matahari Galeria Mall**

Nama : Dedhi Christanto  
Nomor Mahasiswa : 00311201  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, ..... Juli 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama, Drs,M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISIS RETAIL SERVICE QUALITY PADA SUPERMARKET MATAHARI  
GALERIA MALL**

**Disusun Oleh: DEDHI CHRISTANTO  
Nomor mahasiswa: 00311201**

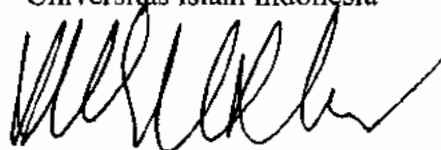
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 12 Agustus 2004

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.SI

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



**Drs. Suwarsono, MA**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, Juli 2004

Penulis,

Dedhi Christanto

**" Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan orang lain.**

**Dan hanya Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap "**

**(Q.S. Al Insyirah)**

**" Bukanlah suatu aib jika kita gagal dalam suatu usaha, tetapi yang merupakan aib adalah jika kita tidak berusaha dari kegagalan itu".**

**(Ali bin Abu Thalib)**

## **Lembar Persembahan**

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Agamaku, Sesungguhnya segala yang ada pada diriku merupakan rahmat, hidayah dan inayah dari Allah S.W.T
2. Ayahanda dan Bunda tercinta, Sebagai ungkapan tanda bakti dan hormat ananda.
3. Adindaku Dewi Inggriani tersayang, Yang selalu membuka hati, mendukung dan memberikan perhatian yang tulus. Tanpamu aku tak akan seperti ini.
4. Sahabatku andi (dubul) makasih atas segala bantuannya selama ini.
5. Temanku ayu (dinda) di semarang yang dengan setia memberikan dorongan dan motivasi untuk menyelesaikan tugas ini.
6. Teman-teman dekatku (krisna dan desy di semarang,, achonk, dll), terimakasih atas dukungan dan masukannya selama ini.
7. Teman-teman kostku (kinoi, agung, dll) yang setia menemaniku
8. Temanku pandhu dan yuyun makasih atas atas doanya.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Retail Service Quality Pada Supermarket Matahari Galeria Mall.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan teimakasih kepada :

1. Bapak Nursya'bani Purnama, Drs, M.Si., selaku Dosen pembimbing yang telah memeberikan dukungan, masukan, saran, dan motivasi schingga penulis dapat menyelesaika skripsi ini dengan baik.
2. Papah-mamah serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Teman-temanku (Krisna, agung, lia, desy, ayu, dll) yang telah membantu dan memberikan dukungannya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Sermoga bantuan dan amal baik yang telah diberikan kepada penulis baik secara moril maupun material mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Wassalamu"alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Juli 2004

Penyusun

Dedhi Christanto



## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	I
Berita Acara Ujian	II
Bebas Plagiarisme	III
Halaman Motto	IV
Lembar Persembahan	V
Kata Pengantar	VI
Daftar isi	VII
Daftar Tabel	IX
Abstraksi	X
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Produk	7
2. Pengertian Kualitas	11
3. Kualitas Pelayanan	13
4. Total Quality Manajemen	14
5. Total Quality Service	16
6. Model kualitas Jasa	18
7. METODE SERVQUAL	20
8. Retail Service Quality	21
B. Hipotesis	24
C. Model Penelitian	24

<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Subyek Penelitian	26
B. Gambaran Umum Obyek Penelitian	26
1. Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan	26
2. Aspek Pemasaran	28
3. Aspek Operasional	30
C. Teknik Pengambilan Sampel	32
D. Jenis Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	33
F. Pengukuran Variabel	34
G. Analilisis Data	35
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Tingkat Kesesuaian	41
B. Analisis Importance – Performance Matrix	49
C. Analisis One Way ANOVA	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
Daftar Pustaka	70
Lampiran	71

## Daftar Tabel

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Dimensi Physical Aspect	36
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Dimensi Reliability	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Dimensi personal Interaction	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Dimensi Problem Solving	39
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Dimensi Policy	40
Tabel 4.1	Tingkat kesesuaian Harapan & kinerja pada S.M. Galeria Mall	42
Tabel 4.2	Koordinat Importance – Performance Analisis Scr Keseluruhan	50
Tabel 4.3	Koordinat Importance–Performance Analisis Pd P. Aspect	54
Tabel 4.4	Koordinat Importance–Performance Analisis Pd Reliability	56
Tabel 4.5	Koordinat Importance–Performance Analisis Pd P. Interaction	58
Tabel 4.6	Koordinat Importance–Performance Analisis Pd P.Solving	61
Tabel 4.7	Koordinat Importance–Performance Analisis Pd Policy	63

## Abstraksi

Penulis kali ini melakukan penelitian di Supermaret Matahari Galeria Mall sebagai obyek penelitian dan yang akan diteliti oleh penulis adalah tingkat perbedaan kepuasan pelayanan antara kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan metode Retail Service Quality (RSQ). Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan yang menawarkan barang dagangan dan jasa. Metode Retail Service Quality ini menggunakan 5 dimensi yaitu: *Physical Aspects, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, Policy*.

Manfaat dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai apakah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dan untuk menganalisis apakah terdapat perbedaan diantara lima dimensi Retail Service Quality (RSQ)

Penulis dalam memperoleh data yang digunakan untuk melakukan penelitian menggunakan data primer dengan cara membagikan kuesioner mengenai kualitas pelayanan kepada para pelanggan Supermarket Matahari Galeria Mall yang sudah selesai berbelanja. Selain data primer, penulis juga menggunakan data sekunder berupa informasi yang diperoleh secara tidak langsung atas obyek penelitian atau informasi yang diperoleh melalui literature-literature. Laporan hasil penelitian lain, dll.

Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah dengan menggunakan uji dua beda rata-rata dan One way Anova dengan bantuan program SPSS for Window Release 11 tahun 2000. kemudian dari hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa konsumen masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Terutama pada dimensi problem solving. Karena pada dimensi ini kinerjanya masih rendah padahal dirasa penting oleh para konsumen. Hasil analisis juga menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan pada kelima dimensi Retail Service Quality. Untuk itu sebaiknya perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan dimensi tersebut agar kepuasan pelanggan dapat dicapai, sehingga loyalitas pelanggan untuk selalu membeli barang dan produk di Supermarket Matahari Galeria Mall semakin tinggi