

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA SUPER
MARKET
STUDI KASUS PADA SUPER MARKET
MIROTA KAMPUS**



Nama : Jaka Toto Perkasa
No. Mahasiswa : 02311453
Program Studi : Manajemen
Bidang konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, September 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nursya'bani Purnama', written over a horizontal line.

(Drs, H, Nursya'bani Purnama, M.s.i)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kualitas Layanan Pada Supermarket Studi Kasus Pada Super
Market Mirota Kampus**

Disusun Oleh: JAKA TOTO PERKASA
Nomor mahasiswa: 02311453

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Oktober 2006

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

Penguji : Drs. Zulian Yamit, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmay Ishak, M.Bus, Ph.D

PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya kecil ini

Untuk Ayah, ibu, keluarga, saudara, dan

teman-temanku

Terimakasih atas kasih sayang dan doa yang senantiasa menyertai

Semoga Allah SWT melindungi dan memberi banyak rezeki kepada keluarga kita

MOTTO

"Dan engkau tidak diberi ilmu melainkan sedikit"

--Al Isra' : 85--

Pythagoras berkata kepada muridnya yang malas belajar, "Wahai anak muda, jika engkau tidak sanggup menahan lelahnya belajar, engkau harus menanggung pahitnya kebodohan."

(Pythagoras)

"Kita bisa melihat masa depan dari yang kita kerjakan sekarang, maka lakukanlah yang terbaik dan biarlah hal tersebut mengalir."

"Hari ini harus lebih baik daripada hari yang kemarin"

"Hidup ini adalah perjuangan yang tidak akan pernah berhenti"

"Di dunia ini tidak ada manusia yang sempurna, maka orang yang hebat adalah orang yang dapat memanfaatkan bagian terbaik dari dirinya"

12. Temen-temen KKN unit 17, Sigit, Nuzul, Mile, Lino, Ricki, Emon, Novi, Icha, Rika, Nova, Dani, aku gak akan bisa ngelupain saat-saat bersama kalian.
13. Temen-temen seimbang, Anto, windi.
14. My lovely laptop, thanks very much.
15. My Sweet Heart, thanks dah bikin aku termotivasi dan terinspirasi, sehingga skripsi ini bisa selesai.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yogyakarta, September 2006

Jaka Toto Perkasa

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	1
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
	5

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu variable independent dan variable dependen. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini yang menyangkut kualitas pelayanan terdiri atas : nyata (*tangible*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Super Market Miriota Kampus yang mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan keinginan dalam wujud kualitas pelayanan yang diterima untuk mendapatkan kepuasan. Tingkat kepuasan dapat diketahui dengan cara membandingkan tingkat pelayanan yang dirasakan konsumen apakah telah sesuai dengan standar pelayanan Super Market Mirota Kampus dengan yang diharapkan pelanggan.

3.3 Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

Variabel Dependen

Dalam penelitian ini variable dependen yang digunakan adalah kepuasan konsumen, dalam menggunakan jasa Super Market Mirota Kampus yang mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan keinginan.

Variabel independent :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.

- 3 : Cukup Baik
 4 : Baik
 5 : Sangat Baik

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan maupun orang yang sedang mengunjungi Super Market Mirota Kampus.

b. Sampel

Sampel merupakan sub kelompok dari populasi yang dipilih dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus (Budiyono, 1993: 180) sebagai berikut :

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Dimana : n = besarnya sampel

E = tingkat kesalahan

Z = tingkat kesalahan yang diinginkan

Penelitian ini menggunakan probabilitas atau $\alpha = 5\%$, karena pada umumnya tingkat probabilitas yang digunakan adalah $\alpha = 5\%$. Diharapkan bahwa besarnya kesalahan dalam penggunaan sampel (kesalahan sampel) tidak lebih dari 10 %, maka sampel dapat dihitung sebagai berikut :

- 4 : Penting
- 5 : Sangat Penting.

2.Tingkat Kinerja (Performance)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas layanan, digunakan skala likert dengan pilihan nilai 1-5

- 1 : Sangat Tidak Baik
- 2 : Tidak Baik
- 3 : Cukup Baik
- 4 : Baik
- 5 : Sangat Baik

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja Super Market Mirota Kampus maka akan didapatkan atau dihasilkan suatu perhitungan mengenai indeks kepuasan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja oleh Super Market Mirota Kampus. Lalu pengujian tingkat kepuasan konsumen terhadap tingkat kinerja Super Market Mirota Kampus dilakukan dengan menggunakan analisis indeks kepuasan dan diagram Kartesius.

Analisis indeks kepuasan adalah merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan (Supranto,2001,hal 241). Dari hasil indeks kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menggunakan dua variabel yang akan diwakilkan dengan huruf X dan Y, yaitu:

Tabel 4.7

Analisis Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi Dan Atribut-Atributnyanya

Dimensi	Nomor atribut	Tingkat Kepentingan (Importance)	Keterangan
Tangibles	1	3.59	Tinggi
	2	3.69	Tinggi
	3	3.47	Tinggi
	4	3.86	Tinggi
	5	3.7	Tinggi
	6	3.75	Tinggi
Reliability	7	3.85	Tinggi
	8	3.77	Tinggi
	9	3.48	Tinggi
	10	3.92	Tinggi
	11	3.93	Tinggi
	12	3.47	Tinggi
	13	3.86	Tinggi
	14	3.65	Tinggi
Assurance	15	3.79	Tinggi
	16	3.22	Cukup
	17	3.17	Cukup
	18	3.57	Tinggi
	19	3.49	Tinggi
	20	3.27	Cukup
	21	2.91	Cukup
Resposiveness	22	3.73	Tinggi
	23	3.54	Tinggi
	24	3.64	Tinggi
Empathy	25	3.87	Tinggi
	26	3.65	Tinggi
	27	3.57	Tinggi
	28	3.53	Tinggi
Rata-rata		3.60	Tinggi

Sumber : Data primer yang diolah, 2006.

	Reliability			
1	Jika Super Market Mirota Kampus berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, Super Market Mirota Kampus menepati janjinya	3.85	3.75	97.4
2	Super Market Mirota Kampus menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikannya	3.77	3.68	97.6
3	Super Market Mirota Kampus menampilkan layanan yang baik saat pertama kali buka	3.48	3.25	93.4
4	Super Market Mirota kampus menyediakan asesoris yang lengkap saat konsumen membutuhkannya	3.92	3.55	90.6
5	Transaksi Super Market Mirota Kampus bebas kesalahan catatan penjualan	3.93	3.92	99.7
6	Jika konsumen memiliki masalah, Super Market Mirota kampus menunjukkan kesungguhan untuk memecahkannya	3.47	3.21	92.5
7	Karyawan di Super Market Mirota Kampus mampu menangani keluhan konsumen secara langsung dan cepat	3.86	3.17	82.1
8	Super Market Mirota Kampus menawarkan barang-barang dengan kualitas tinggi	3.65	3.50	95.9
9	Super Market Mirota Kampus menyediakan tempat parkir yang sesuai untuk konsumen	3.79	2.54	67.0
	Penilaian Bukti Reliability	3.75	3.40	91.2

3. Pihak Super Market Mirota Kampus harus mempertahankan atribut:

- Pada dimensi *Tangibles* yaitu Fasilitas fisik Super Market secara visual menarik.
- Pada dimensi *Tangibe* yaitu Super Market bersih, menarik, dan area public yang sesuai (ruang istirahat, ruang ganti/pas).
- Pada dimensi *Reliability* yaitu Jika Super Market berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, Super Market menepati janjinya.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu menyediakan layanan sesuai waktu yang dijanjikan.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu Super Market menyediakan assesoris yang lengkap saat konsumen membutuhkannya.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu Super market bebas dari kesalahan catatan penjualan.
- Pada dimensi *Reliability* yaitu Super Market menawarkan barang-barang dengan kualitas tinggi.
- Pada dimensi *Responsiveness* yaitu karyawan Super Market memberikan layanan yang cepat untuk konsumen
- Pada dimensi *Empathy* yaitu jam operasi Super Market sesuai kebutuhan konsumen.

Karena atribut tersebut dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, sehingga perusahaan harus dapat