

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN
BARANG DAN AKURASI INFORMASI HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART PONDOK HIJAU
BEKASI**

*The Influence of service Quality, Completeness Of Goods and
Accuracy Of Price Information On Customer Satisfaction At
Alfamart Pondok Hijau Bekasi*

Diajukan Oleh :

ALMI YANTI

NIM : 61201021008590

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI DEPOK

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN BARANG
DAN AKURASI INFORMASI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI ALFAMART PONDOK HIJAU**

BEKASI

Oleh:

**ALMI YANTI
NIM:61201021008590**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal :

Dosen Pembimbing



Dr. Damaruci S.Sos, MM

NUPTK: 4952749650130142

Ketua Jurusan

Drs. Henky Hendrawan, MM, Si

NIDN/NUPTK: 7048743 644130093

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN BARANG
DAN AKURASI INFORMASI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI ALFAMART PONDOK HIJAU**

BEKASI

Oleh:

**ALMI YANTI
NIM:61201021008590**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : Rabu, 16 Juli 2025

Ketua Penguji



Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH
NUPTK: 2452747648130092

Anggota Penguji



Ricky Rizkie, SE, MM
NUPTK: 5941754655130102

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, Si
NIDN/NUPTK: 7048743 644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Almi Yanti
NIM : 61201021008590
Judul Skripsi :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Akurasi Informasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Pondok Hijau Bekasi”

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Depok, 24 Juni 2025

Almi Yanti

Nama : Almi Yanti
NIM : 61201021008590
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Akurasi
Informasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Pondok
Hijau Bekasi

ABSTRAK

Dalam menghadapi dinamika persaingan bisnis ritel yang semakin ketat, kepuasan konsumen menjadi elemen strategis bagi keberlangsungan usaha. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan barang, dan akurasi informasi harga terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Pondok Hijau, Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan konsumen aktif gerai tersebut. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier berganda guna menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial, masing-masing variabel—kualitas pelayanan, kelengkapan barang, dan akurasi informasi harga—memberikan kontribusi positif yang signifikan, dengan akurasi informasi harga menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,615 menunjukkan bahwa sebesar 61,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 38,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, penyediaan produk yang lengkap, serta penyajian informasi harga yang tepat sebagai upaya strategis dalam menciptakan pengalaman belanja yang memuaskan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang, Akurasi Informasi Harga, Kepuasan Konsumen.

Nama : Almi Yanti
NIM : 61201021008590
Judul Skripsi : The Influence Of Service Quality, Product Availability and Price
Information Accuracy On Customer Satisfaction At Alfamart
Pondok Hijau Bekasi

ABSTRACT

In the face of increasingly fierce competition in the retail business, customer satisfaction has become a strategic element for business sustainability. This study aims to analyze the influence of service quality, product availability, and price information accuracy on customer satisfaction at Alfamart Pondok Hijau, Bekasi. A quantitative approach was employed, utilizing a survey method through the distribution of questionnaires to 96 respondents who are active customers of the store. The collected data were analyzed using multiple linear regression to test the relationship between the independent variables and the dependent variable.

The analysis results indicate that the three independent variables simultaneously have a significant influence on customer satisfaction. Partially, each variable—service quality, product availability, and price information accuracy—has a significantly positive contribution, with price information accuracy being the most dominant factor affecting customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.615 indicates that 61.5% of the variation in customer satisfaction can be explained by these three variables, while the remaining 38.5% is influenced by other factors outside the research model.

These findings underscore the importance of improving service quality, ensuring product availability, and providing accurate price information as strategic efforts to create a satisfying shopping experience and maintain customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Product Availability, Price Information Accuracy, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan dan kesehatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang, dan Akurasi Informasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Pondok Hijau” ini disusun sebagai bagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.

Alfamart sebagai salah satu jaringan minimarket terkemuka di Indonesia yang telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, faktor kualitas pelayanan, kelengkapan barang, dan akurasi informasi harga yang kompetitif merupakan elemen yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan konsumen di Alfamart Pondok Hijau, yang diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelolaan dan strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam proses penulisan ini, tentunya saya di bantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu saya sangat berterima kasih kepada :

1. Bapak Mildy Rifai, S.E. selaku ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan sangat baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hermawan, MM, M.Si. selaku ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School yang telah berusaha memajukan Prodi Manajemen hingga saat ini telah mendapatkan akreditasi B.
4. Bapak Dr. Eko Yuliawan, SE, M.Si. selaku wakil ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School yang telah memberikan dukungan dan kontribusi besar dalam pengembangan Prodi Manajemen hingga saat ini telah mendapatkan akreditasi B.
5. Bapak Aldi Friyatna Dira SE., MM., CHRS. Selaku kepala Cabang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School yang memberikan dukungan dan kontribusi besar dalam pengelolaan serta pengembangan kegiatan akademik.
6. Bapak Dr. Damaruci S.Sos, MM yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan serta motivasi selama proses penelitian ini berlangsung.
7. Orang tua tercinta, dan adik saya yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan doa yang tiada henti. Tanpa cinta dan bimbingan mereka, saya tidak akan mampu melewati segala tantangan selama proses studi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan motivasi yang telah diberikan.
8. Seluruh tim toko Alfamart Pondok Hijau Bekasi, yang telah menyambut hangat dan memberikan izin serta kesempatan untuk melakukan penelitian di toko.

9. Keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dan material selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan dan doa dari semua pihak, saya tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Harapan Saya, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat tidak hanya untuk pengembangan teori dan pengetahuan dalam bidang retail, tetapi juga sebagai bahan evaluasi bagi Alfamart Pondok Hijau dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kebijakan harga guna mencapai kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut. Saya juga menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini.

Depok, 10 Juni 2025

Almi Yanti

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1.Landasan Teori.....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Kelengkapan Produk.....	12
2.1.4 Akurasi Informasi Harga.....	15

2.1.5 Kepuasan Konsumen	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis	23
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.4.2 Hubungan Kelengkapan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen....	23
2.4.3 Hubungan Akurasi Informasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Akurasi Informasi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.4.5 Ringkasan Hipotesis.....	25
2.4.6 Hipotesis Statistik.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek, Lokasi Penelitian, dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Jenis Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5.1 Variabel Bebas	32
3.5.2 Variabel Terikat	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran	36
3.6.2 Persamaan Regresi.....	38
3.6.3 Uji Kualitas Data.....	39
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.5 Uji Hipotesis	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2 Visi.....	50
4.1.3 Misi.....	50
4.1.4 Budaya.....	50
4.1.5 Karakteristik Responden.....	51
4.1.6 Tanggapan Responden.....	53
4.1.7 Hasil Uji Kualitas Data.....	58
4.1.8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.9 Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.2 Pembahasan	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN KUISIIONER	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Penjualan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3 Angka Penafsiran.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Kelengkapan Barang.....	55
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Akurasi Informasi Harga.....	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4.7 Uji Validitas Kelengkapan Barang.....	59
Tabel 4.8 Uji Validitas Akurasi Informasi Harga.....	60
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	61
4.10 Uji Realibilitas.....	61
4.11 Korelasi Non-Parametrik.....	63
4.12 Uji Multikolonieritas.....	63
4.13 Uji Heterosiditas.....	64
4.14 Hasil Regresu Berganda.....	65
4.15 Uji F.....	66
4.16 Koefisien Determinasi.....	67
4.17 Hasil Uji t Parsial.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Penjualan.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Izin Penelitian.....	79
Lampiran 2 Kuesioner.....	80
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	86
Lampiran 4 Hasil Ouput SPSS.....	88
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	94
Lampiran 6 Tabel r, F dan t.....	95
Lampiran 7 Cek Plagiasi.....	98
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	99