

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI INDOMARET
CIRENDEU 32**

***THE EFFECT OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
PRODUCT ON CONSUMER SATISFACTION
AT INDOMARET CIRENDEU 32***

**Oleh
Hendi kurniawan
61201021008918**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI INDOMARET
CIRENDEU 32**

***THE EFFECT OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
PRODUCT ON CONSUMER SATISFACTION
AT INDOMARET CIRENDEU 32***

**Oleh
Hendi kurniawan
61201021008918**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

**Sentot Eko Baskoro, S.Si, SH, MH
NUPTK : 2452747648130092**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK : 7048743644130093**

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

**Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S.
NUPTK : 7048743644130093**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI INDOMARET
CIRENDEU 32**

***THE EFFECT OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
PRODUCT ON CONSUMER SATISFACTION
AT INDOMARET CIRENDEU 32***

**Oleh
Hendi Kurniawan
61201021008918**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 11 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093**

**Sentot Eko Baskoro, S.Si, SH, MH
NUPTK : 2452747648130092**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

**Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Hendi Kurniawan
NIM : 61201021008918
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap
Kepuasan Konsumen di Indomaret Cirendeu 32

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 ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 11 Juli 2025

Hendi Kurniawan

Nama : Hendi Kurniawan
NIM 61201021008918
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan konsumen di Indomaret Cirendeu32

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan produk terhadap kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen sebagai faktor utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan produk masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, hasil uji simultan juga menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa kombinasi dari aspek fisik (fasilitas), interaksi layanan (kualitas pelayanan), dan persepsi atas barang atau jasa yang ditawarkan (produk) memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif konsumen. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa perusahaan perlu menjaga kualitas fasilitas dan pelayanan sekaligus memastikan produk yang ditawarkan mampu memenuhi harapan pelanggan agar tercipta kepuasan yang optimal.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Produk, Kepuasan Konsumen.

Name : Hendi Kurniawan

NIM 61201021008918

Thesis Title : *The Influence of Facilities, Service Quality, and Products on Consumer Satisfaction at Indomaret Cirendeu32*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of facilities, service quality, and products on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The background of this research is based on the importance of maintaining and improving customer satisfaction as a key factor in ensuring customer loyalty. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis methods. The sample in this study consisted of 100 respondents selected using purposive sampling technique. The partial test results show that facilities, service quality, and products each have a significant effect on customer satisfaction. Furthermore, the simultaneous test results also show that these three variables collectively have a significant influence on customer satisfaction. These findings indicate that the combination of physical aspects (facilities), service interactions (service quality), and perceptions of the goods or services offered (products) play a crucial role in shaping a positive customer experience. The implication of this study is that companies need to maintain the quality of their facilities and services while ensuring that the products offered meet customer expectations in order to achieve optimal satisfaction.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Product, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan juga hidayahnya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap kepuasan konsumen di Indomaret Cirendeu 32” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini bertujuan sebagai bentuk memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Proses penelitian ini tentunya peneliti tidak sedikit mengalami kendala yang bersifat teknis atau lainnya. Namun berkat dukungan serta segala arahan dari berbagai pihak maka kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh sebab itu pada kesempatan saat ini, dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid., MS. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak wakil ketua I bidang akademik, bapak Dr.(Cand) Eko Yuliawan, S.E, M.Si yang selalu mensupport mahasiswa.
4. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan program studi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
5. Bapak Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH. selaku Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah sabar dalam membimbing peneliti dan meluangkan waktunya serta memberikan berbagai arahan yang berkaitan dengan penelitian ini sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
6. Bapak Sutoyo dan Ibu Suliyah selaku orang tua peneliti yang selama ini tiada hentinya selalu memberi dukungan, kasih sayang, serta doa yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti diberikan kemudahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh bapak ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI terutama untuk dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen yang telah mengarahkan tambahan ilmu terhadap peneliti serta seluruh pihak staff yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Para staf karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dan membantu sepenuh hati.
9. Teman - teman angkatan 2021 yang sudah berjuang bersama-sama untuk saling berbagi arahan, ilmu pengetahuan, informasi, serta pengalaman selama peneliti melaksanakan masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
10. Staf - staf toko Indomaret Cirendeu32 yang sudah membantu dalam melakukan penelitian ini, sehingga penelitian ini berjalan dengan baik.

11. Salsabila Virgiana selaku rekan yang sudah menemani dari awal kuliah sampai tugas akhir ini dibuat yang tiada henti memberi semangat untuk terus menyelesaikan tugas-tugas.

Semoga segala kebaikan yang datang dari berbagai pihak yang sudah membantu selalu diberi perlindungan oleh Allah SWT serta mendapatkan imbalan yang berlimpah dari-Nya. Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Depok, 03 Juli 2025

Hendi Kurniawan

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Lembar Pengujian Skripsi	iv
Surat Pernyataan	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Maksud Penelitian	5
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian, Tujuan, Aspek Manajemen Pemasaran	8
2.2 Definisi, Tujuan, dan Indikator Fasilitas	9
2.3 Definisi dan Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.4 Definisi, Kualitas, Inovasi, Indikator Produk.....	12
2.5 Definisi, Indikator, Alat Ukur Kepuasan Konsumen	14
2.6 Penelitian terdahulu	16
2.7 Kerangka Analisis	18
2.8 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	20
3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Jenis dan Sumber data Penelitian	21
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel.....	21

3.5 Operasional Variabel	22
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Pengolahan atau Analisis Data	27
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran	27
3.7.2 Persamaan Regresi	28
3.7.3 Uji Kualitas Data	30
3.7.4 Uji Validitas	30
3.7.5 Uji Reabilitas	31
3.7.6 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.7 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.2 Karakteristik Responden	39
4.1.3 Tanggapan Responden	41
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	56
4.1.6 Uji Hipotesis	59
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen	62
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.2.3 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	67
4.2.4 Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	20
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3 Skala Likert	28
Tabel 3.4 Angka Penafsiran	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.2 Tangapan Responden	43
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Variabl Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Atas Variabel Produk.....	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Produk.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi (R^2)	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data penjualan indomaret cirendeudeu 32 tahun 2024	4
Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	59

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2. Tabulasi Data	82
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	97
Lampiran 4. T Tabel	102
Lampiran 5. F Tabel	104
Lampiran 6. R Tabel.....	106
Lampiran 7. Riwayat Hidup	107
Lampiran 8. Plagiarism	109
Lampiran 9. Fasilitas Indomaret Cirendeudeu 32	110
Lampiran 10. Produk Indomaret Cirendeudeu 32.....	111
Lampiran 11. Kartu Bimbingan.....	113