

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET BANJARMASIN

(Studi pada Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al Banjari)

Noorlina Budiarti ¹

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi

Pembimbing 1 : : Farida Yulianti ², Pembimbing 2 : Lamsah ³

¹Manajemen, 61201, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari 16310482

²Manajemen, 61201, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari 1125097401

³Manajemen, 61201, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari 1125126201

Email: noorlinabudiarti01101998@gmail.com/081932638856

ABSTRAK

Noorlina Budiarti, 2020, ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET BANJARMASIN, (Studi Pada Mahasiswa dan Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari), Pembimbing I : Hj. Farida Yulianti, SE, MM, Pembimbing II : Hj. Lamsah, SE, MM

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Indomaret di Banjarmasin, yaitu : *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), *assurance* (layanan jaminan) dan *emphaty* (layanan empati) pada kepuasan konsumen Indomaret di Banjarmasin. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, obeservasi dan membagikan kuesioner dengan sumber data primer dan sekuder. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), *assurance* (layanan jaminan) dan *emphaty* (layanan empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Noorlina Budiarti, 2020, ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN INDOMARET BANJARMASIN, (Study of Students and Students of the Faculty of Economics, Kalimantan Islamic University Muhammad Arsyad Al Banjari), Advisor I: Hj. Farida Yulianti, SE, MM, Advisor II: Hj. Lamsah, SE, MM

This study aims to determine the quality of service at Indomaret in Banjarmasin, namely: *tangible* (physical evidence service), *reliability* (service reliability), *responsiveness* (response service), *assurance* (service guarantee) and *empathy* (empathy service) on customer satisfaction Indomaret in Banjarmasin. In this study, using qualitative methods through interviews, observation and distributing questionnaires with primary and secondary data sources. The results showed that *tangible* (physical evidence service), *reliability* (reliability service), *responsiveness* (response service), *assurance* (service assurance) and *empathy* (empathy service) had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat antara usaha minimarket selama ini mendorong setiap minimarket untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik – baiknya. Kenyataan ini dapat dilihat bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan konsumen yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler, 2000 : 50). Strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam usaha minimarket yaitu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam kinerja yang tinggi dari pelayanannya.

Bila diperhatikan kepuasan konsumen itu adalah hal yang penting dan harus diperhatikan. Karena konsumen dapat dikatakan sebagai penentu kesuksesan dalam sebuah usaha. Dimana konsumen yang menentukan produk kita dapat diterima atau tidak dimata mereka, masing masing produsen berlomba merebut hati para konsumen agar menyukai produk yang mereka tawarkan dan konsumenpun dengan teliti membelanjakan uangnya dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam dunia usaha minimarket sudah menjadi perhatian yang menarik bagi masyarakat. Usaha minimarket dibuat dengan semenarik mungkin untuk dapat menarik perhatian konsumen seperti adanya rak-rak yang disusun rapi, berbagai macam produk, pembayaran dengan sistem kasir, ruangnya dilengkapi dengan AC sehingga tidak pengap, itu merupakan hal yang mendeskripsikan keberadaan minimarket.

Untuk menciptakan keunggulan-keunggulan minimarket harus mampu memberikan pelayanan jasa yang mereka tawarkan dengan baik, agar konsumen mendapatkan kepuasan sehingga kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Untuk menghadapi tuntutan konsumen tersebut,

minimarket Indomaret diharuskan untuk menjalankan strategi pemasaran yang baik.

Perusahaan dibidang pemasaran tentunya tidak lepas dari adanya faktor kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Untuk mengimbangi perkembangannya dunia bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus senantiasa memperhatikan faktor pelayanan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan berbagai ciri atau karakter dari sebuah produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditetapkan. Adapun menurut Fandy Tjiptono adalah suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Pada jaman seperti sekarang dan khususnya di era modern saat ini setiap usaha minimarket didalam menjalankan usaha seringkali tidak terlepas pada suatu prinsip-prinsip penting untuk memperoleh keuntungan dan laba yang sebanyak mungkin. Prinsip seperti ini menjadi pegangan dan merupakan tujuan bagi perusahaan didalam menjalankan usahanya untuk meningkatkan kemajuan perusahaan dimasa mendatang. Jadi usaha minimarket Indomaret dalam meningkatkan penjualan, selalu memperhatikan bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen yang ada agar tujuan perusahaannya dapat tercapai dengan maksimal.

Dari uraian atau latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET BANJARMASIN (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Aryad Al Banjari)”

METODE

Pada metode penelitian penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1) Jenis penelitian dan sifat penelitian

(1) Jenis penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah kualitatif, yaitu melakukan kegiatan di lapangan tertentu agar mendapatkan berbagai data dan informasi yang diperlukan. Maka proses pengumpulan data penelitian menggali data-data bersumber dari lapangan dan akan dianalisa yang berkaitan tentang kualitas pelayanan.

(2) Sifat Penelitian

Menurut pendapat Nazir (2013:54) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di lingkungan kampus Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Aryad Al-Banjari Banjarmasin.

3) Jenis dan Sumber Data

(1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau asil pengisian kuisiner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

(2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

4) Teknik Pengumpulan Data

- (1) Field Research yaitu melakukan penelitian langsung kelapangan pada

objek yang di lakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (sumber informasi) yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.

2. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara kunjungan dan pengamatan langsung di kampus Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin.

3. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan yang di ajukan kepada responden sehingga arah penelitian data-data yang dibutuhkan terarah dan sistematis.

- (2) Liberty Research, yaitu teknik pengumpulan data yang berorientasi pada sumber-sumber dari literatur, buku-buku dan laporan-laporan yang mempunyai hubungan erat dengan penulisan skripsi ini dan dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah yang terjadi dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Pada penelitian konsumen minimarket Indomaret yang telah dilakukan, yang menjadi responden adalah mahasiswa dan mahasiswi Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari sebanyak 50 orang responden. Jumlah responden ini dimaksudkan menjadi sampel agar benar-benar dapat memberikan gambaran kondisi yang sebenarnya, dengan demikian dari kesimpulan yang didapat juga tidak akan meleset untuk perbaikan perusahaan pada masa mendatang. Untuk mengetahui karakteristik responden maka pada penelitian ini memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan pada responden yang

selanjutnya dapat diisi sesuai dengan pendapat responden.

1) Karakteristik Responden

(1) Jenis Kelamin

Data yang diperoleh dari responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut :

Tabel 4. 1.

Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	17	34%
Perempuan	33	66%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang atau 34% dan perempuan sebanyak 33 orang atau 66%.

(2) Usia

Dilihat dari segi usia responden memiliki usia yang cukup bervariasi. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4. 2.

Karakteristik Responden

Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Dibawah 20 tahun	14	28%
20-25 tahun	32	64%
25-30 tahun	4	8%
Diatas 30 tahun	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa usia mahasiswa dibawah 20 tahun sebanyak 14 orang atau 28%, 20-

25 tahun sebanyak 32 orang atau 64%, 25-30 tahun sebanyak 4 orang atau 8% dan diatas 30 tahun 0 orang atau 0%. Dari data tersebut usia mahasiswa yang lebih dominan adalah 20-25 tahun sebanyak 32 orang dengan persentase 64%.

(3) Uang Saku Perbulan

Data reponden yang di peroleh tentang uang saku perbulan dapat dilihat pada tabel 4.3. berikut :

Tabel 4. 3.

Karakteristik Responden Berdasarkan

Uang Saku Perbulan

Uang Saku Perbulan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Rp.500.000	13	26%
Rp.500.000-1.000.000	15	30%
Rp.1.000.000-1.500.000	11	22%
Rp. 1.500.000-2.000.000	11	22%
Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dilihat dari tabel diatas dapat menunjukkan uang saku perbulan mahasiswa dengan uang saku Rp 500.000 sebanyak 13 orang atau 26%, uang saku Rp 500.000 – Rp 1.000.000 sebanyak 15 orang atau 30%, uang saku Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000 sebanyak 11 orang atau 22% dan uang saku Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 11 orang atau 22%. Dari data responden yang lebih dominan adalah uang saku Rp 500.000 – Rp 1.000.000 dengan jumlah orang 15 orang dengan persentase 30%.

2) Data Penelitian

(1) *Tangibles* (bukti langsung)

Variabel *tangibles* merupakan bukti konkret kemampuan perusahaan dalam menampilkan yang terbaik bagi konsumen. Variabel ini meliputi fisik tampilan, bangunan, fasilitas,

perlengkapan teknologi serta penampilan karyawan.

Tanggapan responden berdasarkan area parkir luas dan aman pada minimarket Indomaret, hasil jawaban dari responden dapat dilihat dari tabel 4.4 berikut :

Tabel 4. 4.

Jawaban Responden Mengenai Tangibels Untuk Butir Pertanyaan Pertama

No	Tingkat Sarana dan Prasarana (Area parkir luas dan aman)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1 2 3 4 5	Sangat Setuju (SS)	13	26%
	Setuju (S)	23	46%
	Netral/Ragu-ragu (N)	14	28%
	Tidak Setuju (TS)	0	0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 26%, setuju sebanyak 23 orang atau 46%, netral atau ragu – ragu sebanyak 14 orang atau 28%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan area parkir luas dan aman pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 46%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan penitipan barang. Dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4. 5.

Jawaban Responden Mengenai Tangibels Untuk Butir Pertanyaan Kedua

No	Tingkat Sarana dan Prasarana (Penitipan barang)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1 2 3 4 5	Sangat Setuju (SS)	7	14%
	Setuju (S)	20	40%
	Netral/Ragu-ragu (N)	18	36%
	Tidak Setuju (TS)	5	10%
	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 7 orang atau 14%, setuju sebanyak 20 orang atau 40%, netral atau ragu – ragu sebanyak 18 orang atau 36%, tidak setuju sebanyak 5 orang atau 10% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan penitipan barang pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 44%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan tata letak barang. Dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4. 6.

Jawaban Responden Mengenai Tangibels Untuk Butir Pertanyaan Ketiga

No	Tingkat Sarana dan Prasarana (Tata letak barang)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	11	22%
2		31	62%

3	Setuju (S)	7	14%
4	Netral/Ragu- ragu (N)	1	2%
5	Tidak Setuju (TS) Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 22%, setuju sebanyak 31 orang atau 62%, netral atau ragu – ragu sebanyak 7 orang atau 14%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan tata letak barang pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 31 orang atau 62%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan. Dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4. 7.

Jawaban Responden Mengenai Tangibles

Untuk Butir Pertanyaan Keempat

No	Tingkat Sarana dan Prasarana (Kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	20	40%
	Setuju (S)	26	52%
2	Netral/Ragu- ragu (N)	4	8%
3	Tidak Setuju (TS)	0	0
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang atau 40%, setuju sebanyak 26 orang atau 52%, netral atau ragu – ragu sebanyak 4 orang atau 8%, tidak setuju sebanyak dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 52%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan tersedia pembayaran melalui debit/kredit. Dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4. 8.

Jawaban Responden Mengenai Tangibles

Untuk Butir Pertanyaan Kelima

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (tersedia pembayaran melalui debit/kredit)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
	Setuju (S)	27	54%
2	Netral/Ragu- ragu (N)	8	16%
3	Tidak Setuju (TS)	2	4%
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 26%, setuju sebanyak 27 orang atau 54%, netral atau ragu – ragu sebanyak 8 orang atau 16%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 4% dan sangat tidak setuju

sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan tersedia pembayaran melalui debit/kredit pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 27 orang atau 54 %.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan tersedia pembayaran melalui debit/kredit. Dapat dilihat pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 4. 9.

Jawaban Responden Mengenai Tangibles

Untuk Butir Pertanyaan Keenam

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Lokasi strategis)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	15	30%
2	Setuju (S)	20	40%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	15	30%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau 30%, setuju sebanyak 20 orang atau 40%, netral atau ragu – ragu sebanyak 15 orang atau 30%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan lokasi strategis pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 20 orang atau 40 %.

(2) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang di inginkan konsumen yang berkaitan dengan kecepatan, ketepatan waktu,

tidak ada kesalahn, sikap simpatik dan lainnya.

Tanggapan responden mengenai pertanyaan promosi pelayanan, produk dan fasilitas. Dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4. 10.

Jawaban Responden Mengenai Reliability

Untuk Butir Pertanyaan Pertama

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Promosi pelayanan, produk dan fasilitas)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	7	14
2	Setuju (S)	27	54
3	Netral/Ragu-ragu (N)	16	32
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Pada tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden sangat setuju sebanyak 7 orang atau 14%, setuju sebanyak 27 orang atau 54%, netral atau ragu – ragu sebanyak 16 orang atau 32%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden pada pertanyaan promosi pelayanan, produk dan fasilitas yang lebih dominan adalah setuju sebanyak 27 orang atau 54%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan kelengkapan dan ketersediaan barang. Dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4. 11.

Jawaban Responden Mengenai Reliability

Untuk Butir Pertanyaan Kedua

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Kelengkapan dan ketersediaan barang)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	Sangat Setuju (SS)	8	16%
	Setuju (S)	26	52%
1	Netral/Ragu-ragu (N)	16	32%
2	Tidak Setuju (TS)	0	0
3	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
4			
5			
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa jawaban responden sangat setuju sebanyak 8 orang atau 16%, setuju sebanyak 26 orang atau 52%, netral atau ragu – ragu sebanyak 16 orang atau 32%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan mengenai pertanyaan kelengkapan dan ketersediaan barang pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 52%.

Selanjutnya tanggapan responden pada sarana dan prasarana terhadap pertanyaan pelayanan selama 24 jam, hasil jawaban dari responden dapat dilihat dari tabel 4.12 berikut :

Tabel 4. 12.

Jawaban Responden Mengenai Reliability

Untuk Butir Pertanyaan Ketiga

No	Tingkat Sarana dan Prasarana	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	Sangat Setuju (SS)	13	26%
	Setuju (S)	25	50%
	Netral/Ragu-ragu (N)	12	24%
	Tidak Setuju (TS)	0	0
	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

	(Pelayanan selama 24 jam)		
	Sangat Setuju (SS)	12	24%
	Setuju (S)	22	44%
1	Netral/Ragu-ragu (N)	15	30%
2	Tidak Setuju (TS)	0	0
3	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	2%
4			
5			
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau 24%, setuju sebanyak 22 orang atau 44%, netral atau ragu – ragu sebanyak 15 orang atau 30%, tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan pelayanan selama 24 jam pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 44%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan ketelitian kasir dalam penerimaan pembayaran. Dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut :

Tabel 4. 13.

Jawaban Responden Mengenai Reliability

Untuk Butir Pertanyaan Keempat

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Ketelitian kasir dalam penerimaan pembayaran)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	25	50%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	12	24%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

	Tidak Setuju (TS)		
	Sangat Tidak Setuju (STS)		
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.13 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 26%, setuju sebanyak 25 orang atau 50%, netral atau ragu – ragu sebanyak 12 orang atau 24%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan Ketelitian kasir dalam penerimaan pembayaran pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 25 orang atau 50 %.

(3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tanggapan karyawan memberikan pelayanan yang cepat kepada konsumen diiringi dengan penyampaian yang jelas dan mudah dipahami.

Tanggapan responden mengenai pertanyaan kemampuan menjawab pertanyaan seputar produk kepada konsumen. Dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut :

Tabel 4. 14.

Jawaban Responden Mengenai Responsiveness

Untuk Butir Pertanyaan Pertama

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Kemampuan Menjawab Pertanyaan Seputar Produk Kepada Konsumen)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	4	8%
2	Setuju (S)	37	74%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	9	18%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0

	Tidak Setuju (TS)		
	Sangat Tidak Setuju (STS)		
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dilihat dari tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 4 orang atau 8%, setuju 37 orang atau 74%, netral atau ragu – ragu 9 orang atau 18%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Dari semua jawaban responden dapat dilihat bahwa pada pertanyaan kemampuan menjawab pertanyaan seputar produk kepada konsumen yang lebih dominan adalah setuju yaitu sebanyak 37 orang atau 74%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan kecepatan, keramahan dan kesopanan pelayanan. Dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut :

Tabel 4. 15.

Jawaban Responden Mengenai Responsiveness

Untuk Butir Pertanyaan Kedua

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Kecepatan, keramahan dan kesopanan pelayanan)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	12	24
2	Setuju (S)	30	60
3	Netral/Ragu-ragu (N)	8	16
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
	Jumlah	50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.15 dapat dilihat bahwa jawaban responden sangat setuju sebanyak 12 orang atau 24%, setuju 30 orang atau 60%, netral atau ragu – ragu sebanyak 8 orang atau 16%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden pada pertanyaan kecepatan, keramahan dan kesopanan karyawan pada minimarket Indomaret Banjarmasin yang lebih dominan adalah setuju sebanyak 30 orang atau 60%.

Selanjutnya tanggapan responden pada pelayanan dan penanganan klaim terhadap pertanyaan ketersediaan costumer service pada, hasil jawaban dari responden dapat dilihat dari tabel 4.16 berikut :

Tabel 4. 16.

Jawaban Responden Mengenai Responsiveness

Untuk Butir Pertanyaan Ketiga

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Ketersediaan costumer service)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	10	20%
2	Setuju (S)	22	44%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	17	34%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang atau 20%, setuju sebanyak 22 orang atau 44%, netral atau ragu – ragu sebanyak 17 orang atau 34%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan ketersediaan costumer service pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 22 orang atau 44 %.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan kecepatan pembayaran di kasir. Dapat dilihat pada tabel 4.17 berikut :

Tabel 4. 17.

Jawaban Responden Mengenai Responsiveness

Untuk Butir Pertanyaan Keempat

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Kecepatan pembayaran di kasir)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	11	22%
2	Setuju (S)	23	46%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	13	26%
4	Tidak Setuju (TS)	2	4%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 22%, setuju sebanyak 23 orang atau 46%, netral atau ragu – ragu sebanyak 13 orang atau 26%, tidak setuju sebanyak 2 orang atau 4% dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2%. Jadi

jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan kecepatan pembayaran di kasir pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 46 %.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan ketersediaan kasir dalam penerimaan pembayaran . Dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut :

Tabel 4. 18.

Jawaban Responden Mengenai Responsiveness

Untuk Butir Pertanyaan Kelima

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Ketersediaan kasir dalam penerimaan pembayaran)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	13	26%
2	Setuju (S)	29	58%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	8	16%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 26%, setuju sebanyak 29 orang atau 58%, netral atau ragu – ragu sebanyak 8 orang atau 16%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan Ketersediaan kasir dalam penerimaan pembayaran pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 29 orang atau 58 %.

(4) Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang didapat dari sikap sopan

santun, komunikasi yang baik dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan.

Tanggapan responden pada pelayanan transaksi berdasarkan pertanyaan penyambutan kepada konsumen, hasil jawaban dari responden dapat dilihat dari tabel 4.19 berikut :

Tabel 4. 19.

Jawaban Responden Mengenai Assurance

Untuk Butir Pertanyaan Pertama

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Penyambutan Kepada Konsumen)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	9	18%
2	Setuju (S)	28	56%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	13	26%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Berdasarkan pada tabel 4.19. tersebut, menunjukkan bahwa responden berpendapat sangat setuju sebanyak 9 orang atau 18%, setuju sebanyak 28 orang atau 56%, netral atau ragu – ragu sebanyak 13 orang atau 26%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Dilihat dari pendapat responden tersebut menunjukkan sebagian besar berpendapat setuju bahwa minimarket Indomaret memiliki penyambutan yang baik kepada konsumen.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan pelayanan bantuan kepada pelanggan dalam mencari barang yang tidak ditemukan. Dapat dilihat pada tabel 4.20 berikut :

Tabel 4. 20.

*Jawaban Responden Mengenai Assurance
Untuk Butir Pertanyaan Kedua*

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Pelayanan bantuan kepada pelanggan dalam mencari barang yang tidak ditemukan)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	18	36%
2	Setuju (S)	24	48%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	7	14%
4	Tidak Setuju (TS)	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.20 diatas dapat dilihat bahwa jawaban responden sangat setuju sebanyak 18 orang atau 36%, setuju 24 orang atau 48%, netral atau ragu – ragu sebanyak 7 orang atau 14%, tidak setuju sebanyak 1 orang atau 2% dan sangat tidak setuju 0 orang atau 0%. Jawaban responden pada pertanyaan pelayanan bantuan kepada pelanggan dalam mencari barang yang tidak ditemukan yang lebih dominan adalah setuju sebanyak 24 orang atau 48%.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan harga yang ditawarkan. Dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut :

Tabel 4. 21.

*Jawaban Responden Mengenai Assurance
Untuk Butir Pertanyaan Ketiga*

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Harga yang ditawarkan)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	6	12%
2	Setuju (S)	26	52%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	14	28%
4	Tidak Setuju (TS)	4	8%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.21 menunjukkan bahwa jawaban responden sangat setuju sebanyak 6 orang atau 12%, setuju sebanyak 26 orang atau 52%, netral atau ragu – ragu sebanyak 14 orang atau 28%, tidak setuju sebanyak 4 orang atau 8% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan mengenai pertanyaan harga yang ditawarkan pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 52%.

(5) Empathy (Empati)

Karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen, hal ini untuk mengetahui keinginan konsumen.

Tanggapan responden mengenai pertanyaan komplain pelanggan terhadap barang yang rusak atau

kadaluarsa. Dapat dilihat pada tabel 4.22 berikut :

Tabel 4. 22.

Jawaban Responden Mengenai Empathy

Untuk Butir Pertanyaan Pertama

No	Tingkat Pelayanan Transaksi (Harga yang ditawarkan)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	12	24%
2	Setuju (S)	23	46%
3	Netral/Ragu-ragu (N)	15	30%
4	Tidak Setuju (TS)	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.22 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau 24%, setuju sebanyak 23 orang atau 46%, netral atau ragu – ragu sebanyak 15 orang atau 30%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan komplain pelanggan terhadap barang yang rusak pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 46 %.

Selanjutnya tanggapan responden mengenai pertanyaan memberi hadiah

atau bonus. Dapat dilihat pada tabel 4.23 berikut :

Tabel 4. 23.

Jawaban Responden Mengenai Empathy

Untuk Butir Pertanyaan Kedua

No	Tingkat Pelayanan dan Klaim (Memberi hadiah/bonus)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju (SS)	15	30%
	Setuju (S)	23	46%
2	Netral/Ragu-ragu (N)	10	20%
3	Tidak Setuju (TS)	2	4%
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber : Data Hasil Kuesioner 2020

Dari tabel 4.23 diatas menunjukkan bahwa responden menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang atau 30%, setuju sebanyak 23 orang atau 46%, netral atau ragu – ragu sebanyak 10 orang atau 20%, tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0% dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang atau 0%. Jadi jawaban responden yang lebih dominan pada pertanyaan memberi hadiah atau bonus pada minimarket Indomaret Banjarmasin adalah setuju yaitu sebanyak 23 orang atau 46%.

2. Pembahasan

Agar mengetahui gambaran analisis kualitas pelayanan pada minimarket Indomaret di Banjarmasin, dapat dilihat dari hasil data responden pada tabel 4. 24 berikut :

Tabel 4. 24.

Rakapitulasi Tanggapan Responden
Pada Pelayanan Indomaret Banjarmasin

No	Pertanyaan	Skor	Persentase (%)	Kategori
A. Variabel Tangibles				
1	Area parkir luas dan aman	199	80	Baik
2	Penitipan barang	179	72	Cukup
3	Tata letak barang	202	81	Baik
4	Kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan Tersedia pembayaran melalui debit/kredit	216	86,4	Baik
5	Tersedia pembayaran melalui debit/kredit	201	80,4	Baik
6	Lokasi strategis	200	80	Baik
B. Variabel Reliability				
7	Promosi pelayanan, produk dan fasilitas	191	76,4	Baik
8	Kelengkapan dan ketersediaan barang	192	77	Baik
9	Pelayanan 24 jam	194	78	Baik
10	Ketelitian kasir dalam penerimaan pembayaran	201	80,4	Baik
C. Variabel Responsiveness				
11	Kemampuan menjawab pertanyaan	195	78	Baik

	seputar produk kepada konsumen			
12	Kecepatan, keramahan dan kesopanan pelayanan	220	88	Baik
13	Ketersediaan costumer service	191	76,4	Baik
14	Kecepatan pembayaran dikasir	191	76,4	Baik
15	Ketersediaan kasir dalam penerimaan pembayaran	205	82	Baik
D. Variabel Assurance				
16	Penyambutan kepada konsumen	196	78,4	Baik
17	Pelayanan bantuan kpd pelanggan dlm mencari barang yg tdk ditemukan	209	84	Baik
18	Harga yang ditawarkan	184	74	Cukup
E. Variabel Empathy				
19	Komplain pelanggan terhadap barang yang rusak/kadaluwarsa	197	79	Baik
20	Memberikan hadiah/bonus	201	80,4	Baik
Jumlah		3.964	1.588,2	
Rata-rata		198,2	90,09	Baik

Sumber : Hasil Data Kuesioner 2020

Rekapitulasi hasil jawaban responden dicari rata-rata dengan perhitungan sebagai berikut :

Rata-rata skor = $\frac{\text{total skor}}{\text{jumlah}}$

$$\frac{\text{jumlah item}}{3.964} = \frac{198,2}{20}$$

Selanjutnya ditentukan dalam bentuk persentase dengan perhitungan sebagai berikut ;

Persentase skor = skor rata-rata x 100%

$$\frac{\text{skor ideal}}{220} = \frac{198,2}{220} \times 100\% = 90,09\%$$

Dari perhitungan diatas diperoleh persentase skor nilai 90,09%. Sehingga apabila dimasukkan kedalam kategori persentase menurut Arikunto (1998 : 246), yaitu :

Tabel 4. 25.

Kategori Persentase

Baik	76% - 100%
Cukup	56% - 75%
Kurang Baik	40% - 55%
Tidak Baik	Kurang dari 40%

Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada minimarket Indomaret di Banjarmasin termasuk kategori Baik.

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat didefinisikan tanggapan responden terhadap item – item pertanyaan pelayanan minimarket Indomaret sebagai berikut :

1. Tanggapan responden pada pertanyaan pertama dibagian variabel tangibles yaitu, area parkir luas dan aman. Responden menjawab dengan persentase 80% dengan skor nilai 199. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa bahwa area parkir di minimarket Indomaret Banjarmasin luas dan aman.
2. Tanggapan responden pada pertanyaan kedua dibagian variabel tangibles yaitu, penitipan barang. Responden

menjawab dengan persentase 72% dengan skor nilai 179. Kondisi ini termasuk dalam kategori cukup. Artinya dapat disimpulkan bahwa penitipan barang di minimarket Indomaret Banjarmasin belum memuaskan konsumen.

3. Tanggapan responden pada pertanyaan ketiga dibagian variabel tangibles yaitu, tata letak barang. Responden menjawab dengan persentase 81% dengan skor nilai 202. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa bahwa tata letak barang di minimarket Indomaret Banjarmasin rapi dan mudah untuk mencari barang yang diinginkan.
4. Tanggapan responden pada pertanyaan keempat dibagian variabel tangibles yaitu, kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan . Responden menjawab dengan persentase 86,4% dengan skor nilai 216. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan toko, suhu udara (AC) dan penerangan pada minimarket Indomaret Banjarmasin membuat konsumen merasa nyaman untuk berbelanja.
5. Tanggapan responden pada pertanyaan kelima dibagian variabel tangibles yaitu, tersedia pembayaran melalui debit/kredit. Responden menjawab dengan persentase 80,4% dengan skor nilai 201. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa pelayanan melalui kartu debit/kredit di minimarket Indomaret Banjarmasin dapat memudahkan konsumen dalam pembayaran tanpa harus menggunakan uang cash.
6. Tanggapan responden pada pertanyaan keenam dibagian variabel tangibles yaitu, lokasi strategis. Responden menjawab dengan persentase 80% dengan skor nilai 200. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa letak

- minimarket Indomaret Banjarmasin mudah dijangkau oleh konsumen.
7. Tanggapan responden pada pertanyaan pertama dibagian variabel reliability yaitu, promosi pelayanan, produk dan fasilitas. Responden menjawab dengan persentase 76,4% dengan skor nilai 191. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa promosi pelayanan, produk dan fasilitas di minimarket Indomaret Banjarmasin dapat membuat konsumen tertarik untuk berbelanja disana.
 8. Tanggapan responden pada pertanyaan kedua dibagian variabel reliability yaitu, kelengkapan dan ketersediaan barang. Responden menjawab dengan persentase 77% dengan skor nilai 192. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa kelengkapan dan ketersediaan barang di minimarket Indomaret Banjarmasin itu lengkap dan memudahkan konsumen untuk berbelanja tanpa harus kesusahan mencari barang yang diinginkan.
 9. Tanggapan responden pada pertanyaan ketiga dibagian variabel reliability yaitu pelayanan selama 24 jam. Responden menjawab dengan persentase 78% dengan skor nilai 194. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pelayanan 24 jam ini, memudahkan konsumen untuk berbelanja keperluan yang mendesak.
 10. Tanggapan responden pada pertanyaan keempat dibagian variabel reliability yaitu, ketelitian kasir dalam penerimaan pembayaran. Responden menjawab dengan persentase 80,4% dengan skor nilai 201. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa konsumen merasa nyaman dengan transaksi pembayaran dikasir.
 11. Tanggapan responden pada pertanyaan pertama dibagian variabel responsiveness yaitu, kemampuan menjawab pertanyaan seputar produk kepada konsumen. Responden menjawab dengan persentase 78% dengan skor nilai 195. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa karyawan di minimarket Indomaret Banjarmasin dapat memberikan layanan yang baik untuk konsumen yang kesulitan mencari produk yang diinginkan.
 12. Tanggapan responden pada pertanyaan kedua dibagian variabel responsiveness yaitu, kecepatan, keramahan dan kesopanan pelayanan. Responden menjawab dengan persentase 88% dengan skor nilai 220. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa karyawan di minimarket Indomaret Banjarmasin membuat konsumen merasa nyaman dengan sikap diberikan kepada konsumen.
 13. Tanggapan responden pada pertanyaan ketiga dibagian variabel responsiveness yaitu, ketersediaan costumer service. Responden menjawab dengan persentase 76,4% dengan skor nilai 191. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa dengan adanya costumer service memudahkan konsumen minimarket Indomaret Banjarmasin memdapatkan solusi atau informasi yang dikeluhkan.
 14. Tanggapan responden pada pertanyaan keempat dibagian variabel responsiveness yaitu, kecepatan pembayaran dikasir. Responden menjawab dengan persentase 76,4% dengan skor nilai 191. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa pembayaran dikasir minimarket Indomaret Banjarmasin dapat mengurangi panjangnya antrian.
 15. Tanggapan responden pada pertanyaan kelima dibagian variabel responsiveness yaitu, ketersediaan kasir dalam penerimaan pembayaran. Responden menjawab dengan persentase 82% dengan skor nilai 205. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya

- dapat disimpulkan bahwa karyawan di minimarket Indomaret Banjarmasin selalu siap sedia menerima pembayaran konsumen dan tidak pernah membiarkan konsumen menunggu lama.
16. Tanggapan responden pada pertanyaan pertama dibagian variabel assurance yaitu, penyambutan kepada konsumen. Responden menjawab dengan persentase 78,4% dengan skor nilai 196. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa karyawan di minimarket Indomaret Banjarmasin dapat memberikan layanan yang baik dengan cara menyambut hangat konsumen yang ingin berbelanja.
 17. Tanggapan responden pada pertanyaan kedua dibagian variabel assurance yaitu, pelayanan bantuan kepada konsumen dalam mencari barang yang tidak ditemukan. Responden menjawab dengan persentase 84% dengan skor nilai 209. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa karyawan memperhatikan dan siap membantu konsumen yang kesulitan dalam mencari barang yang di inginkan.
 18. Tanggapan responden pada pertanyaan ketiga dibagian variabel assurance yaitu, harga yang ditawarkan. Responden menjawab dengan persentase 74% dengan skor nilai 184. Kondisi ini termasuk dalam kategori cukup. Artinya dapat disimpulkan bahwa harga yang ditawarkan oleh minimarket Indomaret Banjarmasin kurang baik.
 19. Tanggapan responden pada pertanyaan pertama dibagian variabel empathy yaitu, komplain pelanggan terhadap barang yang rusak atau kadaluarsa. Responden menjawab dengan persentase 79% dengan skor nilai 197. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa konsumen di minimarket Indomaret Banjarmasin dapat dengan mudah komplain kepada karyawan karena

barang yang dibeli rusak atau kadaluarsa.

20. Tanggapan responden pada pertanyaan kedua dibagian variabel empathy yaitu, memberikan hadiah atau bonus. Responden menjawab dengan persentase 80,4% dengan skor nilai 201. Kondisi ini termasuk dalam kategori baik. Artinya dapat disimpulkan bahwa minimarket Indomaret mempunyai strategi pemasaran yang baik untuk menarik perhatian konsumen dengan cara memberikan hadiah atau bonus ketika berbelanja.

Jadi secara umum pelayanan pada minimarket Indomaret di Banjarmasin termasuk dalam kategori baik dengan skor nilai 198,2.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Secara umum bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh minimarket Indomaret Banjarmasin kepada para konsumen dapat memberikan kepuasan. Hal ini didukung oleh jawaban dari 50 orang responden yang telah memperoleh skor nilai sebanyak 198,2 dengan persentase 90,09%.
- 2) Dari 20 pertanyaan yang telah diberikan kepada responden terdapat satu pertanyaan dengan jumlah skor tertinggi yaitu kecepatan, keramahan dan kesopanan, dengan skor nilai 202 dengan persentase 88%. Dari jawaban responden dengan skor nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kecepatan, keramahan dan kesopanan yang telah diberikan oleh karyawan kepada konsumen termasuk kategori baik.
- 3) Adapun dengan nilai terendah dengan skor nilai 179 dengan persentase 72% yaitu pada pertanyaan penitipan barang. Dari jawaban responden dengan hasil skor nilai seperti itu dapat dikatakan penitipan barang pada minimarket Indomaret

Banjarmasin termasuk dalam kategori cukup.

2. Saran – saran

Berdasarkan dari kondisi tersebut, penulis memberikan beberapa saran kepada pihak perusahaan yang diharapkan dapat memberi manfaat guna perbaikan pada masa mendatang, yaitu :

- 1) Bagi minimarket Indomaret Banjarmasin hendaknya sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas – fasilitas yang diberikan kepada konsumen. Karena kualitas pelayanan dan fasilitas – fasilitas yang ada di minimarket Indomaret Banjarmasin sangat berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli konsumen. Semakin baik kualitas dan fasilitas – fasilitas yang diberikan maka semakin meningkat pula minat beli konsumen.
- 2) Hal – hal yang sebaiknya di perhatikan oleh minimarket Indomaret Banjarmasin adalah melakukan penelitian berkala untuk mengetahui harapan apa saja yang di ingin oleh konsumen agar dapat meningkatkan minat beli konsumen.

Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Asyad Al-Banjari.

Philip Kotler dan Lane Killer. 2007. Manajemen Pemasaran.

Yunita. 2003. Manajemen Berkualitas.

Zuwan Yamit. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonosia.

<https://www.zonareferensi.com/pengertian-analisis-menurut-para-ahli-dan-secara-umum>

<https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-kualitas>

<http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>

<http://ditamustika.blogspot.com/2014/03/indomaret-group.html> www.indomaret.com

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Khusaini.2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

Arif Rusdianto. 2020. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Komparatif Konsumen Indomaret dan Alfamart Batanghari). Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Bernadetta Dwi Anindita.2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang). Universitas Diponegoro Semarang.

J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.

Lerbin R. Aritunang. Keputusan Pelanggan, gamedia Pustaka Utama.

Muhyar.2015. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosumen PT. Nav Karaoke Keluarga Banjarmasin.