

**Analisa Komparasi Kualitas Pelayanan Pada Indomaret Dan Alfamart
(Studi Kasus Pada Konsumen Di Gempol Pasuruan)**

Rita Alfin¹ , Nur Aida² , Listiyana³

Staf Pengajar Prodi Manajemen, STIE Gempol Pasuruan

Email : rita.alfin15@gmail.com, nur.aidaph@gmail.com, listiyanalis@gmail.com

ABSTRAK

Swalayan Indomaret dan Alfamart menyebar ke berbagai wilayah mulai kota kecil bahkan desa dan keduanya bersaing secara *head to head* dan tentu tidak mudah untuk memenangkan persaingan sehingga mereka harus memberikan kualitas pelayanan terbaik. Penelitian bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas layanan Alfamart dan Indomaret. Jenis penelitian kuantitatif komparatif independen dua sampel yaitu pengukur kualitas pelayanan Indomaret dan Alfamart. Populasi adalah konsumen Alfamart dan Indomaret dengan jumlah sampel masing-masing kelompok sebanyak 55 dan teknik sampel menggunakan *random sampling*, instrument penelitian menggunakan angket dengan skala Likert 1 (Sangat tidak setuju) - 5 (sangat setuju). Metode analisa menggunakan uji validitas-reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji *independent sample t test* dan IKK. Berdasarkan uji *Independent sample T Test* disimpulkan bahwa kualitas layanan di Indomaret dan Alfamart berbeda dengan kualitas pelayanan Indomaret lebih baik dibandingkan Alfamart terutama pada dimensi fisik sementara dimensi kualitas layanan yang lain relatif sama. Hasil uji *independent* ini selaras dengan hasil IKK dimana IKK Indomaret 0,78 > IKK di Alfamart 0,74 dengan nilai IKK tertinggi Indomaret ada pada dimensi Fisik yang berada pada level lebih sangat puas sementara posisi kedua ada pada indikator *empathy*. Nilai IKK tertinggi pada Alfamart ada pada indikator *empathy* diikuti posisi kedua oleh indikator bukti fisik.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Indeks Kepuasan konsumen

ABSTRACT

Indomaret and Alfamart supermarkets spread to various regions ranging from small towns and even villages and both competed head to head and certainly not easy to win the competition so they must provide the best quality of service. The research aims to find out the difference in the quality of Alfamart and Indomaret services. Independent comparative quantitative research types of two samples, namely indomaret and Alfamart service quality gauges. The population is Alfamart and Indomaret consumers with a sample count of each group of 55 and sample techniques using random sampling, research instruments using questionnaires with a Likert scale of 1 (Strongly disagree) - 5 (strongly agree). The analysis method uses validity-reliability tests, normality tests, homogeneity tests, independent sample t test and IKK. Based on the Independent T Test sample, it was concluded that the quality of service in Indomaret and Alfamart is different from the quality of Indomaret services better than Alfamart, especially in the physical dimension while other service quality dimensions are relatively the same. The results of this independent test are in line with the results of IKK where IKK Indomaret 0.78 > IKK in Alfamart 0.74 With the highest IKK value Indomaret is in the Physical dimension which is at a more very satisfied level while the second position is on the empathy indikator. The

highest IKK value on Alfamart is in the empathy indikator followed by the second position by the physical evidence indikator.

Keywords: *Quality of Service, Consumer Satisfaction Index*

I. PENDAHULUAN

Indomaret dan Alfamart merupakan dua raksasan retail yang menjamur di berbagai pelosok Indonesia yang merupakan jaringan mini market yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan sehari-hari (Walangitan, 2018). Kedua retail ini bersaing secara *head to head* yaitu lokasi Indomaret selalu berdekatan dengan Alfamart, mereka juga punya pasar yang sama, produk yang dijual juga seragam sehingga (Walangitan, 2018) mereka harus mempunyai strategi khusus agar bisa memenangkan persaingan dan kualitas pelayanan merupakan aspek yang mempunyai peran yang sangat penting dan pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan konsumen (Bisnis et al., 2016; Fida et al., 2020). Pemberian kualitas pelayanan buruk akan berdampak buruk pula pada persepsi konsumen dan citra perusahaan disamping menimbulkan kekecewaan konsumen dan akan beralih ke penyedia layanan yang lain (Annisa & Hasoloan, 2021; Akhtar et al., 2011) sehingga perusahaan dituntut untuk semakin kreatif dan inovatif dalam melayani pelanggan melalui penawaran produk dan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang lebih baik (Putri et al., 2015). Kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting agar konsumen merasakan kepuasan dan apabila konsumen merasakan kepuasan maka mereka bisa tumbuh menjadi konsumen yang loyal (Putri et al., 2015) dan studi sebelumnya telah memperkuat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dengan

memanfaatkan *satisfaction* pelanggan sebagai variabel mediasi (Chodzaza & Gombachika, 2013; et al., 2016). Kualitas pelayanan harus menjadi perhatian penting karena bisa menjadi keunggulan kompetitif sehingga komitmen manajemen harus jelas untuk terus memberikan kualitas pelayanan terus menerus kepada konsumen.

Banyak penelitian tentang kualitas pelayanan (Zakiah et al., 2021) pada restaurant (Alsharari, 2020) pada industry turisme (Leninkumar, 2016) pada Bank namun jarang ditemukan penelitian yang menggunakan model membandingkan dua kelompok independen disamping pertimbangan pada peta persaingan yang sangat sengit antara dua retail ini maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan diantara keduanya dan siapa yang lebih baik dalam memberikan pelayanan.

B. Rumusan Penelitian

1. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Indomaret dibandingkan Alfamart
2. Apakah terdapat perbedaan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) antara konsumen Indomaret dibandingkan konsumen Alfamart.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis perbedaan kualitas pelayanan antara Indomaret dibandingkan Alfamart
2. Untuk menganalisis perbedaan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) antara Indomaret

konsumen dibandingkan
konsumen Alfamart.

2. Diduga terdapat perbedaan
IKK antara konsumen
Indomaret dibandingkan
konsumen Alfamart.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

Menurut Yoo and Park dalam (Getahun, 2019), layanan kualitas adalah kemampuan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif juga kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan layanan oleh konsumen, Eshghi et al., dalam (Getahun, 2019). Jika layanan yang diterima dan dirasakan konsumen di bawah ekspektasi maka kualitas layanan dapat dianggap tidak baik dan sebaliknya jika kualitas layanan melebihi harapan konsumen maka kualitas layanan dianggap baik oleh konsumen (Panday & Nursal, n.d.). (Armstrong, 2017) kualitas layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari aktifitas dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Gronroos dalam (Bakhtiar et al., 2017) mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai hasil dari persepsi perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang sebenarnya”.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Fandy Tjiptono, 2017) terdapat 5 (lima) indikator :

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti fisik

C. Hipotesa Peneliti

1. Diduga terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Indomaret dibandingkan Alfamart.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif komparatif dua sampel independent yaitu kelompok konsumen Alfamart dan konsumen Indomaret. Populasi penelitian adalah konsumen yang berbelanja di Alfamart dan Indomaret di wilayah Gempol Pasuruan dengan sampel penelitian setiap kelompok adalah masing masing 55, dengan metode pengambilan pengambilan sampel *random sampling*. Data penelitian adalah data primer dengan instrument penelitian menggunakan angket dengan pengukuran skala Likert, range skor jawaban adalah dari 1 sampai 5, yaitu dari “sangat tidak puas” sampai dengan “sangat puas”.

IV. ALAT ANALISA

1. Uji validitas : dengan rumus korelasi Pearson Product Moment dengan kriteria :
Butir pertanyaan valid apabila memenuhi kriteria r hitung $>$ r Tabel dan sebaliknya.
2. Reliabilitas mengukur kehandalan sebuah item pernyataan dengan kriteria :
Item pertanyaan reliabel atau handal apabila mempunyai nilai Alpha Cronbach $>$ 0,7 dan sebaliknya (Imam Ghazali, 2016)
3. Uji Normalitas
Uji normalitas digunakan untuk menganalisis variable pengganggu apakah berdistribusi normal atau tidak, dan digunakannya Kolmogorove Smirnov mengingat jumlah sampel penelitian $>$ 50. Kriteria pengujian adalah : jika nilai sig. $>$ 0,05 maka data penelitian normal dan sebaliknya.

4. Uji Homogenitas
Uji homogenitas digunakan untuk menganalisis varians data. Kriteria pengujian: jika nilai sig (nilai probabilitas $\geq 0,05$ berarti varians kedua sampel homogen dan sebaliknya.
5. Uji beda (*Independent sample t test*)
Uji independent sampel t test merupakan statistik parametrik yang membanding dua kelompok sampel tidak berkorelasi (independen). Kriteria uji adalah :
Jika nilai sig (2 ekor) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
Jika nilai sig (2 ekor) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

6. Analisa indeks kepuasan konsumen (IKK)
Rumus IKK adalah :

$$\frac{(F1 \times S1) + (F2 \times S2) + (F3 \times S3) + (F4 \times S4) + (F5 \times S5)}{IF \times 5}$$

Dimana $IF \times 5$

IKK = indeks kepuasan konsumen

F1 = jumlah jawaban responden "sangat tidak puas"

F2 = jumlah jawaban responden "tidak puas"

F3 = jumlah jawaban responden "puas"

F4 = jumlah jawaban responden "lebih puas"

F5 = jumlah jawaban responden "sangat lebih puas"

S1-S5= 1,2,3,4,5 merupakan skala Likert dengan skala 1-5, yaitu dari "sangat tidak puas" sampai dengan "sangat puas"

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Konsumen

Angka Indeks	Kategori
<0,2	Sangat tidak puas
0,21 – 0,4	Tidak Puas
0,41 – 0,6	Puas
0,61 – 0,80	Lebih Puas

>0,81	Sangat lebih puas
-------	-------------------

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Alfamart dan Indomaret

Indikator	Butir pernyataan	R hitung		R tabel
		Indomaret	Alfamart	
Reliabilitas	X1.1	0,673	0,804	0,2656
	X1.2	0,795	0,844	
	X1.3	0,716	0,844	
	X1.4	0,814	0,825	
	X1.5	0,703	0,850	
Daya tanggap	X2.1	0,751	0,829	0,2656
	X2.2	0,842	0,836	
	X2.3	0,803	0,815	
	X2.4	0,742	0,827	
Jaminan	X3.1	0,824	0,849	0,2656
	X3.2	0,756	0,840	
	X3.3	0,733	0,835	
	X3.4	0,833	0,746	
Empati	X4.1	0,723	0,877	0,2656
	X4.2	0,827	0,925	
	X4.3	0,763	0,899	
	X4.4	0,793	0,787	
Bukti fisik	X5.1	0,814	0,864	0,2656
	X5.2	0,794	0,904	
	X5.3	0,733	0,844	
	X5.4	0,703	0,877	

		5	0	
		0,73	0,80	
		1	6	

Sumber : Data Diolah

Dengan jumlah responden masing-masing kelompok 55 dengan tingkat kepercayaan 5% sehingga derajat bebas $55-2 = 53$ didapatkan nilai r table sebesar 0,2656 sehingga bisa disimpulkan bahwa semua item valid karena nilai semua r table < r hitung.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Alpha Cronbach	
		Indomaret	Alfamart
1	Reliabilitas	0,789	0,813
2	Daya tanggap	0,810	0,823
3	Jaminan	0,816	0,824
4	Empati	0,808	0,835
5	Bukti fisik	0,799	0,831

Sumber : Data Diolah

Reliabilitas pada point pertanyaan untuk kualitas layanan Indomaret maupun Alfamart mempunyai nilai > 0,07 sehingga semua item pertanyaan reliabel.

3. Uji Normalitas

Table 4. Normalitas

Super _mark et	Kolmogorov- Smirnov ^a	Shapiro-Wilk				
		Statistic	df	Sig.		
min Alfam at_b art	.111	55	.087	.916	55	.001
eli Indom aret	.085	55	.200*	.979	55	.456

Sumber : Data diolah

Nilai signifikan baik kelompok Indomaret maupun

Alfamart keduanya memiliki nilai > 0,05 sehingga dikatakan bahwa data penelitian kualitas layanan di Indomaret dan Alfamart berdistribusi normal. Penggunaan Kolmogorov Smirnov karena data penelitian mempunyai df $55 > 30$.

4. Uji Homogenitas

Tabel 5. Test of Homogeneity of Variance

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.	
Ku alit as pel aya nan	Based on Mean	4.758	1	108	.031
	Based on Median	4.256	1	108	.042
	TBased on Median and with adjusted df	4.256	1	85.411	.042
	Based on trimmed mean	4.344	1	108	.039

Sumber : Data diolah

Berdasarkan output diketahui nilai sig based on mean adalah sebesar 0,031 < 0,05 maka kesimpulannya adalah bahwa varians antara grup data Indomaret dan Alfamart adalah tidak homogen.

5. Uji Beda Kualitas Layanan Indomaret dan Alfamart

Uji Beda (*Independent Samples Test*) Antara Kualitas Pelayanan Indomaret dan Alfamart

Tabel 7. Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig.	Mean

				f	(2-tailed)	n Difference
Kualitas pelayanan	Equal variances assumed	4.76	.031	2.49	108	.014
	Equal variances not assumed			2.49	91.9	.014

Sumber : Data Diolah

Nilai P value $0,014 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada perbedaan yang signifikan antara kepuasan berbelanja di Indomaret dan Alfamart sesuai hasil penelitian. (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013; Indomaret et al., 2000; Walangitan, 2018) dan dikatakan bahwa kepuasan belanja di Indomaret lebih tinggi dibandingkan di Alfamart.

6. Uji Beda Indomaret dan Alfamart untuk Setiap Indikator Kualitas Layanan

Tabel 9. Independent Samples Test

No	Indikator	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
1	Reliabilitas	1.57	0.213	0.940	108	0.352	0.582
2	Daya tanggap	0.83	0.363	0.774	108	0.440	0.400
3	Jamian	0.46	0.497	0.037	108	0.978	0.018
4	Empati	1.95	0.165	0.996	108	0.327	0.527
5	Bukti fisik	4.11	0.045	2.695	108	0.008	1.436

1	Reliabilitas	Equal variances assumed	1.57	0.213	0.940	108	0.352	0.582
2	Daya tanggap	Equal variances assumed	0.83	0.363	0.774	108	0.440	0.400
3	Jamian	Equal variances assumed	0.46	0.497	0.037	108	0.978	0.018
4	Empati	Equal variances assumed	1.95	0.165	0.996	108	0.327	0.527
5	Bukti fisik	Equal variances assumed	4.11	0.045	2.695	108	0.008	1.436

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan Table 9 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Reliability

Nilai P value $0,35 > 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak ada perbedaan kepuasan dari segi kehandalan sinkron dengan riset (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013; Indomaret et al., 2000)

b. Daya tanggap

Nilai P $0,44 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan kepuasan dari segi

cepat tanggap dalam memberikan layanan. Hasil ini berbeda dengan hasil dari penelitian (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013; Indomaret et al., 2000) dimana terdapat perbedaan dari segi tanggap dan memahami antara Indomaret dan Alfamart.

- c. **Jaminan**
Nilai $P = 0,971 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan kualitas layanan dari segi jaminan kepastian, kesopanan sesuai dengan hasil penelitian (Indomaret et al., 2000). Hasil ini berbeda dengan hasil riset (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013) dimana terdapat perbedaan dari segi jaminan kepastian antara Indomaret dan Alfamart
- d. **Emphaty**
Nilai $P = 0,321 > 0,05$ maka H_0 diterima berarti tidak ada perbedaan kualitas layanan dari segi ketulusan, pelayanan yang sama dan keramahan sependapat dengan hasil dari riset (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013; Indomaret et al., 2000)
- e. **Bukti Fisik**
Nilai $P = 0,008 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada perbedaan kepuasan dari sisi fisik seperti bangunan gerai, penataan *layout* serta fasilitas lain. Lebih tinggi tingkat kepuasan berbelanja di Indomaret dibandingkan di Alfamart dengan nilai perbedaan rata-rata $16,4727 - 15,0364 = 1,4363$ sesuai hasil penelitian ((Indomaret et al., 2000) namun hasil ini tidak sejalan dengan hasil dari penelitian (Latifa F., Sugeng H., 2013; Indomaret et al., 2000) dimana tidak terdapat

perbedaan dari segi fisik antara Indomaret dan Alfamart.

7. Analisa Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)

Dengan Analisa IKK ini bisa diketahui indeks kepuasan tiap indikator kepuasan dan akan diketahui IKK keseluruhan antara kepuasan konsumen (kualitas pelayanan) Indomaret terhadap Alfamart.

a. Indikator *Reliability* Indomaret dan Alfamart

Table 10. IKK dari Aspek *Reliability* Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKK	Kriteria	IKK	Kriteria
1	Pramuniaga mempunyai kemampuan melayani dengan baik	0,76	Lebih puas	0,75	lebih puas
2	Pramuniaga mampu memberikan pelayanan secara cepat	0,72	Lebih puas	0,72	Lebih puas
3	Saya merasa puas belanja di gerai ini	0,79	Lebih puas	0,73	Lebih puas
4	Pengetahuan pramuniaga mengenai produk	0,79	Lebih puas	0,75	Lebih puas

	yang di jual cukup baik				
5	Pramuniaga mampu memberikan informasi yang saya butuhkan	0,77	Lebih puas	0,76	Lebih puas
	Rata-rata IKK reliability	0,77	Lebih puas	0,74	Lebih puas

Sumber : Data Diolah

- 1) **Indomaret** : Berdasarkan IKK baik per item maupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap kehandalan gerai terutama pada poin pengetahuan pramuniaga atas produk dan kemampuan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.
- 2) **Alfamart** : Berdasarkan IKK baik per item maupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap kehandalan gerai terutama pada poin kemampuan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen, pengetahuan pramuniaga atas produk serta kemampuan melayani dengan baik.

b. Indikator Daya Tanggap Indomaret

Table 11. IKK dari Aspek Daya Tanggap Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKP	Kriteria	IKP	Kriteria

1	Pramuniaga sigap dan cepat dalam memberikan pelayanan	0,75	Lebih puas	0,72	Lebih puas
2	Pramuniaga sabar dan ramah dalam melayani apabila ada hal yang perlu dibantu.	0,77	Lebih puas	0,76	Lebih puas
3	Pramuniaga menjawab dan penjelasan pertanyaan saya dengan baik	0,75	Lebih puas	0,73	Lebih puas
4	Pramuniaga memberi respon yang cepat dan baik pada keluhan konsumen	0,73	Lebih puas	0,72	Lebih puas
	Rata-rata IKK Responsiveness	0,75	Lebih puas	0,73	Lebih puas

Sumber : Data diolah

- 1) **Indomaret** : Berdasarkan IKK baik per item amupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator dayatangggap terutama pada poin senangnya pramuniaga dalam

melayani konsumen serta kecepatan dalam pelayanan serta respon atas ketidaktahuan konsumen.

- 2) **Alfamart** : Berdasarkan IKK baik per item amupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator daya tanggap terutama pada poin senangnya pramuniaga dalam melayani konsumen serta kecepatan dalam merespon atas ketidaktahuan konsumen.

c. Indikator Jaminan – Indomaret dan Alfamart

Table 12. IKK dari Aspek Jaminan Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKP	Kriteria	IKP	Kriteria
1	Pramuniaga bisa menyampaikan penjelasan dengan tepat dan benar	0,72	Lebih puas	0,74	Lebih puas
2	Pramuniaga bersikap santun dan ramah pada semua konsumen	0,80	lebih puas	0,78	lebih puas
3	Saya yakin pramuniaga memberikan penjelasan yang benar dan dapat dipercaya	0,75	Lebih puas	0,74	Lebih puas
4	Pramuniaga mampu menangani	0,72	Lebih puas	0,72	Lebih puas

	adanya keluhan dan kesalahan saya				
	Rata-rata IKK Assurance	0,75	Lebih puas	0,75	Lebih puas

Sumber : Data Diolah

- 1) **Indomaret** : Berdasarkan IKK baik per item maupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap jaminan terutama pada kesopanan pramuniaga dan penjelasan yang meyakinkan atas informasi yang diberikan.
- 2) **Alfamart** : Berdasarkan IKK baik per item amupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator Assurance terutama pada kesopanan pramuniaga dan penjelasan yang tepat dan meyakinkan atas informasi yang diberikan

d. Indikator Empati – Indomaret dan Alfamart

Table 13. IKK dari Aspek Empati Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKP	Kriteria	IKP	Kriteria
1	Pramuniaga memberikan layanan yang sama tidak membedakan status sosial ataupun umur	0,80	Lebih puas	0,77	Lebih puas
2	Pramuniaga	0,7	Lebih	0,7	lebih

	selalu tersenyum pada saat memberikan pelayanan	7	h puas	7	h puas
3	Pramuniaga terlihat tulus dalam memberikan sambutan selamat datang	0,78	Lebih puas	0,75	Lebih puas
4	Pramunaga memberi informasi yang dibutuhkan pelanggan	0,78	Lebih puas	0,75	Lebih puas
	Rata-rata IKK <i>Emphaty</i>	0,79	Lebih puas	0,76	Lebih puas

Sumber : Data Olah

1) **Indomaret** : Berdasarkan IKK baik per item maupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator *Emphaty* terutama pada perlakuan pramuniaga secara sama pada semua konsumen tanpa melihat strata dan ketulusan dalam memberikan pelayanan.

2) **Alfamart** : Berdasarkan IKK baik per item maupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator *Emphaty* terutama pada perlakuan pramuniaga secara sama pada semua konsumen tanpa melihat strata dan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanan.

e. Indikator Bukti fisik Indomaret dan Alfamart

Table 14. IKK dari Aspek Bukti fisik Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKP	Kriteria	IKP	Kriteria
1	Saya senang dengan bangunan gerai mini market ini	0,83	Sangat lebih puas	0,75	Lebih puas
2	Saya senang dengan susunan barang atau penempatan barang di minimarket ini	0,81	Sangat lebih puas	0,75	Lebih puas
3	Penampilan pramuniaga menarik dipandang mata	0,81	Sangat Lebih puas	0,72	Lebih puas
4	Saya suka dengan adanya banyak fasilitas: missal gerai ATM, konter pulsa, token listrik, tarik tunai kartu debit, dll	0,84	Sangat lebih puas	0,79	lebih puas
	Rata-rata IKK <i>Tangible</i>	0,82	Sangat lebih puas	0,75	Lebih puas

Sumber : Data diolah

- 1) **Indomaret** : Berdasarkan IKK baik per item amupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi sangat lebih puas terhadap indikator *Tangible* (Bukti fisik) terutama banyaknya fasilitas yang tersedia missal, anjungan tunai mandiri (ATM), isi ulang kartu e-tol, token listrik dan lain lain selain bangunan fisik gerai.
- 2) **Alfamart** : Berdasarkan IKK baik per item amupun secara rata rata didapatkan data dimana responden pada posisi lebih puas terhadap indikator *Tangible* (Bukti fisik) terutama pada layout gerai, banyaknya fasilitas tersedia missal anjungan tunai mandiri, isi ulang karttu e-tol, pulsa, token listrik dan lain-lain selain bangunan fisik.
- 3) Dari uraian IKK tersebut diatas berikut dibuat ringkasan tableperbandingan IKK antara Indomaret dan Alfamart untuk masing masing indikator

Tabel 15. Perbandingan IKK Total Indomaret dan Alfamart

No	Indikator	Indomaret		Alfamart	
		IKP	Kriteria	IKP	Kriteria
1	Reliability	0,77	Lebih Puas	0,74	Lebih Puas
2	Daya tanggap	0,75	Lebih Puas	0,73	Lebih Puas
3	Jaminan	0,75	Lebih Puas	0,74	Lebih Puas
4	Empati	0,79	Lebih Puas	0,76	Lebih Puas

			Puas		
5	Bukti Fisik	0,82	Sangat Lebih Puas	0,75	Lebih Puas
	Rata-rata IKK	0,78	Lebih Puas	0,74	Lebih Puas

Sumber : Data Diolah

Dari Table 15 di atas secara keseluruhan nilai IKK baik untuk Indomaret maupun Alfamart mempunyai nilai pada kategori lebih puas namun secara keseluruhan nilai IKK Indomaret lebih tinggi dibandingkan IKK Alfamart dan ini sesuai dengan hasil perhitungan pada *independent sample t test* dimana terdapat perbedaan signifikan antara kepuasan berbelanja di Indomaret dan Alfamart dimana kepuasan konsumen berbelanja di Indomaret lebih tinggi dibandingkan berbelanja di Alfamart. Perhitungan IKK untuk setiap indikator menunjukkan bahwa nilai IKK semua indikator pada Indomaret mempunyai nilai IKK lebih tinggi dibandingkan Alfamart. Nilai IKK tertinggi (sangat lebih puas) pada Indomaret ada pada indikator bukti fisik sebagaimana hasil penelitian (Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, 2013) diikuti indikator empati sementara untuk Alfamart nilai IKK tertinggi (lebih puas) ada pada empati diikuti oleh bukti Fisik.

VI. Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Dari hasil uji *Independen sampel T Test* dapat kesimpulan bahwa kualitas layanan berbelanja di Indomaret maupun Alfamart berbeda dengan nilai rata rata kualitas layanan belanja di Alfamart 75,0545 sementara

kualitas pelayanan belanja di Indomaret 81,2364 artinya kualitas pelayanan berbelanja di Indomaret lebih baik dibandingkan di Alfamart. Uji *independent sample t test* juga dilakukan terhadap masing-masing indikator dan disimpulkan tidak ada perbedaan kualitas layanan pada indikator :*reliability*, daya tanggap, jaminan dan *empathy* dan perbedaan hanya pada indikator fisik dimana aspek fisik Indomaret lebih memuaskan dibandingkan aspek fisik Alfamart.

2. Berdasarkan rata-rata IKK terdapat perbedaan nilai antara IKK Indomaret dibandingkan Alfamart dimana IKK rata-rata Indomaret 0,78 > nilai IKK Alfamart 0,74. Berdasarkan nilai IKK tiap indikator menunjukkan bahwa IKK semua indikator kualitas pelayanan belanja di Indomaret > IKK Alfamart. IKK Indomaret pada aspek *fisik* mempunyai nilai paling tinggi dibandingkan indikator lain bahkan ada pada level lebih sangat puas sementara posisi kedua ada pada indikator *empathy*. Nilai IKK tertinggi pada Alfamart ada pada indikator *empathy* diikuti posisi kedua oleh indikator *tangible*.

B. Saran

1. Bagi Alfamart perlu melakukan pembenahan dari banyak sisi sebab tingkat kualitas layanan konsumen berbelanja di Alfamart masih berada di bawah tingkat kualitas pelayanan di Indomaret.
2. Hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasi sehingga pihak Indomaret maupun Alfamart perlu melakukan penelitian

untuk penilaian kualitas layanan di tempat lain agar bisa diketahui dan dibuat strategi pemasaran yang tepat untuk masing-masing daerah karena level kepuasan masing-masing daerah pasti berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtar, M. N., Hunjra, A. I., Akbar, S. W., Shabbir, G., & Niazi, K. (2011). *Relationship Between Customer Satisfaction and Service Quality of Islamic Banks*. 13(3), 453–459.
- Alsharari, Y. A. (2020). *SERVICE QUALITY OF HOTELS SERVING*. 14(4), 1003–1018.
- Annisa, A., & Hasoloan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret. *Jurnal Bisnis Corporate*, 6(1), 51–60. <https://doi.org/10.46576/jbc.v6i1.1487>
- Armstrong, K. (2017). *Marketing An Introduction* (13th ed.). Perason Education Bernarto.
- Bakhtiar, A., Silviadara, M. A., & Susanty, A. (2017). Perbandingan Kualitas Layanan Ritel Swalayan Menggunakan Competitive Zone of Tolerance Based dan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 16(1), 65. <https://doi.org/10.23917/jiti.v16i1.3868>
- Bisnis, P. A., Komunikasi, F., Telkom, U., Bisnis, P. A., Komunikasi, F., Telkom, U., & Aililgmailto, E. (2016). *dengan lima dimensi sesuai dengan urutan kepada suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah*. 11(2).
- Chodzaza, G. E., & Gombachika, H. S. H. (2013). Service quality, customer satisfaction and loyalty among industrial customers of a public

- electricity utility in Malawi. *International Journal of Energy Sector Management*, 7(2), 269–282. <https://doi.org/10.1108/IJESM-02-2013-0003>
- Fandy Tjiptono, P. . (2017). *Service management: mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y., & Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Getahun, A. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study of Commercial Bank of Ethiopia Adama City. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 58, 1–15. <https://doi.org/10.7176/jmcr/58-01>
- Imam Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indomaret, M., Alfamart, D. A. N., & Wilayah, D. I. (2000). *PENDAHULUAN Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan termasuk minimarket*. 1985, 64–76.
- Latifa Faristin, Sugeng Hariyadi, R. P. (2013). Journal of Social and Industrial Psychology. *Journal of Sosial and Industrial Psychology*, 2(1), 64–68.
- Leninkumar, V. (2016). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty*. 8(33), 44–49.
- Ngo, M. V., & Nguyen, H. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Panday, R., & Nursal, M. F. (n.d.). *The Effect of Service Quality and Customer*. 4(1), 171–180.
- Putri, R. W., Suharyono, & Fanani, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–10. administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Walangitan, M. D. (2018). Perbandingan Tingkat Pelayanan Terhadap Konsumen Indomaret Dan Alfamart Karombasan. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 4(1). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v4i1.17405>
- Zakiah, S., Bakar, A., & Hoong, C. C. (2021). *Factors influencing service quality in restaurant business : A case of SME Bank Cafeteria*. 184(Biec 2020), 41–45.