

# SKRIPSI

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA INDOMARET WONOREJO SELATAN  
KOTA SURABAYA**



Oleh :

**PUTRI MAYANG MARGARETA**  
**NBI : 1211800181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA INDOMARET WONOREJO SELATAN  
KOTA SURABAYA**



Oleh :  
**PUTRIMAYANG MARGARETA**

**NBI : 1211800181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
INDOMARET WONOREJO SELATAN KOTA SURABAYA**

**(SKRIPSI)**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Oleh :**

**PUTRI MAYANG MARGARETA**

**NBI : 1211800181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama Lengkap : Putri Mayang Margareta  
NBI : 1211800181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Indomaret Wonorejo Selatan Kota Surabaya

Surabaya, 22 Juni 2022  
Mengetahui / Menyetujui  
Pembimbing,



Drs. Ec. Sigit Santoso, MM

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal....., ....., 20....

### TIM PENGUJI :

1. Dr. Slamet Riyadi M.Si.,Ak.,CA,  
NPP. 20220.93.0319

- Ketua

2. Drs. EC. Sigit Santoso, MM,  
NPP.20210.88.0139

- Anggota

3. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE., MM  
NPP.20210.94.0385

- Anggota

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
D e k a n ,



Dr. Slamet Riyadi M.Si.,Ak.,CA

NPP : 20220.93.0319



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Mayang Margareta  
NBI/ NPM : 1211800181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET WONOREJO SELATAN KOTA SURABAYA**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 22 Juni 2022

Yang Menyatakan,

  
SEPULUH RIBU RUPIAH  
TOL 20  
METERAI  
TEMBOK  
6DB16AJX98888268  
(Putri Mayang Margareta)

## SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama lengkap : Putri Mayang Margareta  
NBI : 1211800181  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
NIK : 3518166909990002  
Alamat Rumah : RT.01/RW.02, Dsn. Sambong Kidul, Ds. Campur.  
Kec. Gondang, Kab. Nganjuk

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul : **PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA INDOMARET WONOREJO SELATAN KOTA SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan juga bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa artikel, skripsi, tesis maupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan dosen pembimbing dan kelembagaan fakultas ekonomi dan bisnis.

Surabaya, 22 Juni 2022  
Yang membuat

  
(Putri Mayang Margareta)

## **MOTTO**

“Proses sama pentingnya dibandingkan hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting, sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan.”

(Sujiwo tejo)

“Jangan membandingkan dirimu sendiri dengan orang lain, lawan yang akan selalu kau hadapi adalah dirimu sendiri.”

(Akaza - Kimetsu No Yeiba)



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya ucapkan kepada tuhan yang maha esa yang telah malimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan program sarjana ekonomi dan bisnis menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya saya tujukan kepada :

1. Allah SWT, atas diberikannya rahmat, umur Panjang dan Kesehatan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
3. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku rector universitas 17 agustus 1945 surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan program sarjana ekonomi manajemen difakultas ekonomi dan bisnis, universitas 17 agustus 1945 surabaya.
4. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengizinkan melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Pimpinan dan segenap karyawan Perusahaan Indomaret Wonorejo Selatan Kota Surabaya yang telah membantu memberikan data yang penulis perlukan.

8. Keluarga tercintak, Bapak Suparlan, Ibu Harini, dan Kakak Sri Endah Asmarianti, yang memberikan dukungan moril dan materil serta doa yang dipanjatkan kepada ALLAH SWT untuk penulis.
9. Sahabat saya yang selalu menemani saya dan tidak meninggalkan saya dalam penyelesaian skripsi ini, Julian, Rizky DM, Mia Kusuma, Dwi Putri, Rikha, Alfy, Vidia, Hayu, Vania Shava, Dinda Ayu, Berliana, Femby. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat, motivasi serta kebersamaan yang tentunya tidak akan penulis lupakan.
10. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah bekerja keras dan terus berusaha sekuat mungkin dan tidak pernah menyerah untuk membanggakan diri sendiri.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah “lelah boleh, menyerah pantang dilakukan”

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 22 Juni 2022

Penulis



(Putri Mayang Margareta)

## RINGKASAN

Pertumbuhan perekonomian di Indonesia yang sangat pesat mendorong timbulnya persaingan dalam dunia bisnis khususnya di bidang usaha ritel. Selain itu, perkembangan teknologi dan gaya hidup masyarakat pada zaman modern juga menjadi salah satu hal yang perlu di pertimbangkan supaya dalam persaingan bisnis yang begitu ketat ini perusahaan mampu untuk tetap bertahan. Perilaku konsumen yang lebih banyak mementingkan kenyamanan dan keefektifan waktu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari cenderung lebih memilih berbelanja di minimarket dibandingkan berbelanja di pasar. Banyaknya minimarket yang muncul di perkotaan maupun di pedesaan mengakibatkan persaingan yang tinggi antar minimarket maupun dengan pedagang pasar. Indomaret dikenal sebagai jaringan minimarket yang menyediakan hampir seluruh kebutuhan, dimulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan sehari-hari.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Wonorejo Selatan Kota Surabaya. Penelitian ini mengambil responden dari konsumen Indomaret wonorejo selatan kota Surabaya dengan jumlah mencapai 100 orang. Dalam pelaksanaan penelitian ini mengambil data primer yaitu dengan menggunakan kuisioner. Jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan antara lain Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Secara keseluruhan, indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid (karena koefisien  $> 0,1654$  dengan tingkat signifikansi  $< 0,05$ ) dan reliabel (karena nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ ). Hasil uji asumsi klasik juga menunjukkan bahwa penelitian ini telah memenuhi, antara lain 1.) Residual kedua model regresi berdistribusi normal. 2.) Kedua model regresi bebas dari multikolinieritas. 3.) Tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada hasil temuan analisis menyimpulkan bahwa semua variabel yaitu kelengkapan produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

**Kata Kunci :** Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

## **SUMMARY**

*The very rapid economic growth in Indonesia encourages competition in the business world, especially in the retail business sector. In addition, technological developments and people's lifestyles in modern times are also things that need to be considered so that in this fierce business competition, companies are able to survive. Consumer behavior is more concerned with comfort and time effectiveness in meeting daily needs. tend to prefer shopping at minimarkets rather than shopping at the market. The number of minimarkets that appear in urban and rural areas has resulted in high competition between minimarkets and market traders. Indomaret is known as a minimarket network that provides almost all needs, starting from basic needs to daily needs.*

*The research objective to be achieved is to determine and prove the effect of product completeness and service quality on consumer satisfaction at Indomaret Wonorejo Selatan Surabaya City. This study took respondents from consumers Indomaret Wonorejo south of the city of Surabaya with a total of 100 people. In the implementation of this study, primary data was taken by using a questionnaire. The type of research used is quantitative research method with causal associative method.*

*The analysis technique used is multiple linear regression analysis to test the hypothesis. While the classical assumption tests used include the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedasticity Test. Overall, the indicators used in this study are valid (because the coefficient  $> 0.1654$  with a significance level of  $< 0.05$ ) and reliable (because the Cronbach Alpha coefficient value is  $> 0.70$ ). The results of the classical assumption test also show that this study has met, among others: 1.) The residuals of the two regression models are normally distributed. 2.) Both regression models are free from multicollinearity. 3.) There is no heteroscedasticity. The results of the analysis conclude that all variables, namely product completeness (X1) and service quality (X2) have a significant effect on customer satisfaction (Y).*

*Keywords: Product Completeness, Service Quality, Consumer Satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian yang dilaksanakan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Indomaret Wonorejo Selatan Kota Surabaya secara simultan maupun parsial. Data primer merupakan data yang digunakan pada penelitian ini. Data diperoleh langsung dari objek penelitian dengan cara mengisi kuesioner yang telah disebarakan kepada para responden. Metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode dalam penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner yang berjumlah 100 sampel responden. Metode analisis data yang digunakan berupa analisis regresi linier berganda dengan *software* SPSS versi 28.

Teknik analisis dengan analisis regresi linier berganda digunakan sebagai uji hipotesis. Sedangkan untuk uji asumsi klasik dengan menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, indikator yang digunakan sudah valid (dikarenakan koefisien  $> 0,1654$  dengan tingkat signifikansi  $< 0,05$ ) serta reliabel (karena nilai koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ ). Penelitian ini menunjukkan hasil dari uji asumsi klasik bahwa penelitian telah memenuhi beberapa hal, yaitu 1.) Residual dari kedua model regresi normal dalam distribusi. 2.) Tidak terikatnya kedua model dengan multikolinieritas, 3.) Heteroskedastisitas tidak terjadi. Hasil keseluruhan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kelengkapan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh dengan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Wonorejo Selatan Kota Surabaya. Kelengkapan produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 73,6%.

Kata Kunci : *Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*

## **ABSTRACT**

*The research aimed to determine the effect of product completeness and service quality on satisfaction at Indomaret Wonorejo Selatan Surabaya City simultaneously or partially. Primary data is the data used in this study. Data obtained directly from the object of research by filling out a questionnaire that has been distributed to the respondents. Causal associative method with quantitative approach is used as a method in research. Data collection techniques using a questionnaire or a questionnaire totaling 100 samples of respondents. The data analysis method used in the form of multiple linear regression analysis with SPSS software version 28.*

*The analysis technique with multiple linear regression analysis was used as a hypothesis test. As for the classical assumption test using the Normality Test, Multicollinearity Test, and Heteroscedasticity Test. In this study, the indicators used were valid (because the coefficient  $> 0.1654$  with a significance level  $< 0.05$ ) and reliable (because the Cronbach Alpha coefficient value was  $> 0.70$ ). This study shows the results of the classical assumption test that the study has fulfilled several things, namely 1.) Residuals of the two regression models are normal in distribution. 2.) The two models are not bound by multicollinearity, 3.) Heteroscedasticity does not occur. The overall results in this study indicate that product completeness and service quality have a significant effect on consumer satisfaction at Indomaret Wonorejo Selatan Surabaya City. The completeness of the product and the quality of service have an effect on customer satisfaction, which is 73.6%.*

*Keywords: Product Completeness, Service Quality and Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| COVER LUAR.....                                  | i        |
| COVER DALAM .....                                | ii       |
| LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....               | iii      |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....                 | iv       |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....            | v        |
| SURATPERNYATAAN PLAGIAT .....                    | vi       |
| LEMBAR PERNNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....   | vii      |
| KATA PENGANTAR.....                              | viii     |
| RINGKASAN.....                                   | x        |
| <i>SUMMARY</i> .....                             | xi       |
| ABSTRAK .....                                    | xii      |
| <i>ABSTRACT</i> .....                            | xiii     |
| DAFTAR ISI.....                                  | xiv      |
| DAFTAR TABEL .....                               | xix      |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xx       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xxi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b> |
| 1.1 Latar belakang .....                         | 1        |
| 1.2 Rumusan masalah .....                        | 5        |
| 1.3 Tujuan penelitian.....                       | 5        |
| 1.4 Manfaat penelitian.....                      | 5        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>               | <b>7</b> |
| 2.1 Landasan Tori dan Penelitian Terdahulu ..... | 7        |
| 2.1.1 Landasan Teori.....                        | 7        |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.1.1        | Pengertian pemasaran .....   | 7         |
| 2.1.1.2        | Pengertian Manajemen Pemasaran .....                                 | 8         |
| 2.1.1.3        | Perilaku Konsumen .....  | 8         |
| 2.1.1.3.1      | Pengertian Perilaku Konsumen.....                                    | 8         |
| 2.1.1.3.2      | Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku<br>Konsumen .....           | 9         |
| 2.1.1.4        | Kelengkapan produk .....   | 9         |
| 2.1.1.4.1      | Pengertian Kelengkapan Produk.....                                   | 9         |
| 2.1.1.4.2      | Faktor-faktor yang mempengaruhi Kelengkapan<br>Produk .....          | 10        |
| 2.1.1.4.3      | Indikator Kelengkapan Produk .....                                   | 11        |
| 2.1.1.5        | Kualitas Pelayanan .....   | 11        |
| 2.1.1.5.1      | Pengertian Kualitas Pelayanan.....                                   | 11        |
| 2.1.1.5.2      | Indikator Kualitas Pelayanan .....                                   | 12        |
| 2.1.1.6        | Kepuasan Konsumen .....  | 13        |
| 2.1.1.6.1      | Pengertian Kepuasan Konsumen .....                                   | 13        |
| 2.1.1.6.2      | Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan<br>Konsumen .....           | 13        |
| 2.1.2          | Penelitian terdahulu .....   | 15        |
| 2.2            | Hubungan Antar Variabel .....  | 17        |
| 2.2.1          | Hubungan Antara Kelengkapan Produk dengan Kepuasan<br>Konsumen.....  | 17        |
| 2.2.2          | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen<br>..... | 17        |
| 2.3            | Kerangka Konseptual .....  | 18        |
| 2.4            | Hipotesis.....   | 19        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN.....</b>  | <b>21</b> |
| 3.1            | Desain Penelitian .....  | 21        |
| 3.2            | Tempat dan Waktu Penelitian .....                                    | 21        |



|  |    |
|--|----|
| 3.3. Jenis dan Sumber data .....                       | 21 |
| 3.3.1 Jenis Data.....                                  | 21 |
| 3.3.2 Sumber Data.....                                 | 22 |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                           | 22 |
| 3.4.1 Populasi .....                                   | 22 |
| 3.4.2 Sampel.....                                      | 22 |
| 3.4.2.1 Teknik Pengambilan Sampel.....                 | 22 |
| 3.4.2.2 Teknik Pengukuran Sampel .....                 | 23 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                      | 23 |
| 3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....    | 24 |
| 3.6.1 Definisi Variabel .....                          | 24 |
| 3.6.2 Definisi Operasional.....                        | 25 |
| 3.7 Proses Pengolahan Data .....                       | 26 |
| 3.8 Metode Analisa Data .....                          | 27 |
| 3.8.1 Uji Instrumen .....                              | 27 |
| 3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....                          | 27 |
| 3.8.3 Analisis Statistik Induktif .....                | 28 |
| 3.8.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....         | 28 |
| 3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data ..... | 28 |
| 3.9.1 Teknik Pengujian Hipotesis .....                 | 28 |
| 3.9.1.1 Uji t ( Parsial) .....                         | 28 |
| 3.9.1.2 Uji F (Simultan) .....                         | 29 |
| 3.9.2 Analisis Data.....                               | 29 |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.9.2.1 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....              | 29        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                            | <b>31</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                            | 31        |
| 4.1.1 Sejarah Indomaret .....                                       | 31        |
| 4.1.2 Visi dan Budaya Perusahaan.....                               | 33        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi.....                                      | 33        |
| 4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan.....                        | 34        |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                                | 35        |
| 4.2.1 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 35        |
| 4.2.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....           | 36        |
| 4.2.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Profesi.....  | 38        |
| 4.2.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....                  | 39        |
| 4.2.4.1 Variabel Kelengkapan Produk (X1) .....                      | 40        |
| 4.2.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....                       | 41        |
| 4.3 Uji Instrumen .....   | 42        |
| 4.3.1 Uji Validitas.....  | 42        |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas.....   | 44        |
| 4.4 Analisis Data .....   | 44        |
| 4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....                         | 44        |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....                                       | 46        |
| 4.4.2.1 Uji Normalitas .....  | 46        |
| 4.4.2.2 Uji Multikolinearitas.....                                  | 47        |
| 4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....                               | 48        |
| 4.5 Pengujian Hipotesis .....                                       | 49        |
| 4.5.1 Uji t .....   | 49        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.5.2 Uji F .....  | 51        |
| 4.5.3 Analisis Koefisien Korelasi Koefisien Determinasi..... | 52        |
| 4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian .....                 | 52        |
| 4.7 Implikasi Penelitian .....                               | 54        |
| 4.8 Keterbatasan Penelitian.....                             | 54        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                    | <b>55</b> |
| 5.1 Simpulan .....   | 55        |
| 5.2 Saran .....  | 55        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>57</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>59</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Award Kategori Minimarket .....               | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                              | 15 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional.....                               | 25 |
| Tabel 3.2 Skala Likert.....                                       | 26 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 35 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....          | 36 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Profesi ..... | 37 |
| Tabel 4.4 Interval Kelas .....                                    | 38 |
| Tabel 4.5 Variabel Kelengkapan Produk (X1) .....                  | 39 |
| Tabel 4.6 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....                   | 40 |
| Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....                     | 41 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....                                | 42 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas .....                              | 44 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....        | 45 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....                              | 46 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas.....                       | 47 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                    | 48 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji t.....                                       | 49 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F.....                                       | 51 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....      | 52 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Ritel dengan Nilai Konsumen Tertinggi di Indonesia 2021 ..... | 2  |
| Gambar 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                    | 15 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....                                      | 33 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuisisioner .....                            | 60  |
| Lampiran 2 Karakteristik Responden.....                 | 63  |
| Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden ..... | 69  |
| Lampiran 4 Tabulasi Kuisioner .....                     | 72  |
| Lampiran 5 Uji Validitas .....                          | 77  |
| Lampiran 6 Uji Reabilitas.....                          | 80  |
| Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda .....            | 83  |
| Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....                       | 85  |
| Lampiran 9 Tabel F-hitung.....                          | 87  |
| Lampiran 10 Tabel R-Hitung.....                         | 90  |
| Lampiran 11 Tabel t-Hitung .....                        | 94  |
| Lampiran 12 Surat izin penelitian .....                 | 95  |
| Lampiran13 Surat balasan izin penelitian.....           | 97  |
| Lampiran14 Hasil Turnitin.....                          | 98  |
| Lampiran 15 Kartu Bimbingan .....                       | 101 |

