

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA
MINIMARKET ALFAMART DAN INDOMARET DI WILAYAH
KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi**



OLEH

ABELTUS FARIT JEBETO
NIM : 2021410181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ABELTUS FARIT JEBETO

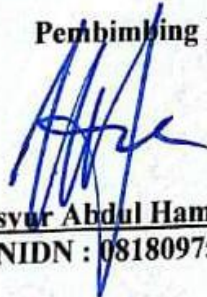
Nim : 2021410181

Judul : ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN
PADA MINIMARKET ALFAMART DAN INDOMARET DI
WILAYAH KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN
ENDE

Ende, September 2025

Akan Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I



Dr. Mansyar Abdul Hamid, SE.,MM
NIDN : 0818097501

Pembimbing II



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diujikan Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 1 September 2025



Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc

NIDN: 0826097401



Maria Endang Jamu, SE., MM

NIDN: 0814109101

TIM PENGUJI:

1. **Gabriel Tanusi, SE., M.Si**
NIDN. 0827067101
2. **Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM**
NIDN. 0831108301
3. **Lambertus Langga, SE., M.Sc**
NIDN. 0825077101
4. **Maria Endang Jamu, SE., MM**
NIDN: 0814109101
5. **Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE., MM**
NIDN. 0814109101

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)



UNIVERSITAS FLORES

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJAMEN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Alfamart Dan Indomaret Di Wilayah Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende”** dan telah dimajukan untuk diuji pada tanggal 1 September 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dai tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 1 September 2025
Yang Memberi Pernyataan



Abeltus Farit Jebeto
2021410181

MOTTO

**“PROSESKU MEMANG TIDAK CEPAT, TAPI
RENCANA TUHAN PASTI TEPAT”**

(ABELTUS FARIT JEBETO)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria, yang senantiasa menyertai dan melindungi langkah dan masa depan penulis.
2. Orang Tua Tercinta, Bapak Servasius Sinu, Mama Maria Anselma Ngei, Bapak Tua Bernadus Gae, Kakak Melani dan Kakak Junita yang tak henti-hentinya memberikan cinta dan kasih sayang kepada saya baik secara materi maupun moril.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing, Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM dan Ibu Maria Endang Jamu, S.E., MM yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
4. Almamaterku yang tercinta Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Flores, tempat saya menimba ilmu selama kurang lebih 4 tahun.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 Program Studi Manajemen , yang selalu hadir sebagai pendukung dan motivator, baik dalam masa suka maupun duka.
6. Untuk tim bola kesayanganku FC Barcelona yang senantiasa menemani waktu luang dengan menonton pertandingan sepak bola yang sangat menghibur dan memberikan semangat baru untuk penulis.
7. Dan yang terakhir, kepada diriku sendiri Abeltus Farit Jebeto yang selalu sabar dan penuh semangat dalam menyelesaikan skripsi ini walaupun ada banyak kendala dalam mengerjakannya, namun selalu berpegang teguh pada moto “Prosesku Memang Tidak Cepat, Tetapi Rencana Tuhan Pasti Tepat”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi dengan Judul “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Minimarket Alfamart Dan Indomaret Di Wilayah Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende”.

Skripsi ini disusun dan diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Rafael Oktavianus Byre, S.E., M.Sc.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores;
2. **Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM** selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores, sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing dan mendukung penulis selama menempuh perkuliahan;
3. **Bapak Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE., MM** **Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik;
4. **Alfamart dan Indomaret** di Kecamatan Ende Timur Kabupaten Ende yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk membagikan kuesioner penelitian.

Ende, Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA MINIMAREKET ALFAMART DAN INDOMARET DI WILAYAH KECAMATAN ENDE TIMUR KABUPATEN ENDE. Abeltus Farit Jebeto, Mansyur A. Hamid, Maria Endang Jamu. xi + 47 halaman + 6 lampiran

Seiring dengan perkembangan dunia usaha, Model bisnis waralaba seperti Alfamart dan Indomaret menjadi contoh menarik untuk penelitian ini. Banyaknya minimarket Alfamart dan Indomaret tersebut membuat tingkat persaingan antara kedua perusahaan tersebut semakin kuat. Salah satunya adalah Alfamart dan Indomaret yang berada di Kecamatan Ende Timur Kelurahan Mautapaga Kabupaten Ende. Persaingan antara keduanya memicu munculnya strategi dan pelayanan untuk memenangkan hati konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan kualitas pelayanan antara minimarket Alfamart dan Indomaret di Kecamatan Ende Timur, Kabupaten Ende. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif komparatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen yang berbelanja di Alfamart dan Indomaret di wilayah Kelurahan Mautapaga Kecamatan Ende Timur dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Sumber data pada penelitian ini di peroleh dari hasil survey langsung dengan membagikan kuisioner kepada para Konsumen yang berbelanja di Alfamart dan Indomaret. Analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan uji beda (*independent sample t-test*). Hasil Penelitian ini mengkonfirmasi adanya perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan minimarker Alfamart dan Indomaret. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan pada minimarket Indomaret lebih unggul berdasarkan lima kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut *rater*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen, Keputusan Pembelian, Alfamart, Indomaret

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMPARATIVE SERVICE QUALITY IN ALFAMART AND INDOMARET MINIMARKETS IN ENDE TIMUR DISTRICT, ENDE REGENCY. Abeltus Farit Jebeto, Mansyur A. Hamid, Maria Endang Jamu. xi + 47 pages + 6 attachments

Along with the development of the business world, franchise business models such as Alfamart and Indomaret are interesting examples for this study. The large number of Alfamart and Indomaret minimarkets has made the level of competition between the two companies increasingly intense. One of them is Alfamart and Indomaret located in East Ende District, Mautapaga Village, Ende Regency. Competition between the two triggers the emergence of strategies and services to win the hearts of consumers.

This study aims to analyze the comparison of service quality between Alfamart and Indomaret minimarkets in East Ende District, Ende Regency. The type of research used in this study is descriptive comparative. The population in this study is all consumers who shop at Alfamart and Indomaret in the Mautapaga Village area, East Ende District with a sample size of 96 people. The data source in this study was obtained from the results of a direct survey by distributing questionnaires to consumers who shop at Alfamart and Indomaret. Data analysis used validity, reliability, and difference tests (independent sample t-test). The results of this study confirm a significant difference in the service quality of Alfamart and Indomaret minimarkets. The study concluded that Indomaret minimarkets are superior in terms of service quality based on five frequently cited service quality criteria.

Keyword : Service Quality, Consumer Decision, Purchase Decision, Alfamart, Indomaret

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Bauran Pemasaran	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.5 Perilaku Konsumen	14
2.6 Keputusan Pembelian	16
2.7 Ritel Modern.....	18
2.8 Penelitian terdahulu	18
2.9 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	22

3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.4 Sumber Data	23
3.5 Defenisi Operasional Variabel	24
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2 Deskripsi Responden	28
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	34
4.4 Hasil Uji Beda (<i>Independent Sample t-Test</i>) dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	37
BAB V PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	21
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Alfamart di Kecamatan Ende Timur Kelurahan Mautapaga.....	4
Tabel 2. Jumlah Alfamart di Kecamatan Ende Timur Kelurahan Mautapaga.....	4
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	33
Tabel 9. Hasil Uji Validitasi Kualitas Pelayanan Alfamart dan Indomaret	35
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Alfamart dan Indomaret	36
Tabel 11. Hasil Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan di Alfamart dan Indomaret	37
Tabel 12. Hasil Uji Beda (<i>Independent sample t-Test</i>) Kualitasi Pelayanan di Alfamart dan Indomaret.....	38
Tabel 13. Skor Rata-Rata untuk Masing-Masing Dimensi SERVQUAL dari Alfamart dan Indomaret	38