

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI MINIMARKET SEHATI MART  
KECAMATAN BAYANG KABUPATEN PESISIR SELATAN**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen*

*Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna*

*Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

REGINA VELIA PUTRI  
NIM : 18134086

**PROGRAM DIII STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI MINIMARKET SEHATI MART  
KECAMATAN BAYANG KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nama : Regina Velia Putri  
BP/NIM : 2018/18134086  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

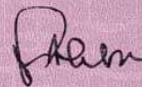
Padang, Januari 2022

Diketahui Oleh  
Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh  
Pembimbing Tugas Akhir



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph, d.  
NIP. 19751209199903 2 001



Gesit Thabrani, SE, M.T  
NIP. 19760606200212 1 005

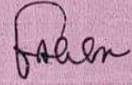
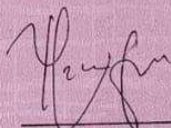
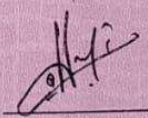
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI MINIMARKET SEHATI MART  
KECAMATAN BAYANG KABUPATEN PESISIR SELATAN

Nama : Regina Velia Putri  
BP/NIM : 2018/18134086  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2022

| Nama         | Tim Penguji,                | Tanda Tangan  |
|--------------|-----------------------------|---|
| 1. Ketua     | Gesit Thabrani, SE, M.T     |  |
| 2. Anggota 1 | Halkadri Fitra, SE, MIM, Ak |  |
| 3. Anggota 2 | Astri Yuza Sari, SE, MM     |  |

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Regina Velia Putri  
Tahun Masuk /NIM : 2018/18134086  
Tempat/Tgl. Lahir : Kubang/ 7 April 2000  
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan  
Keahlian : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Kenagarian Kubang Koto Berapak Kec. Bayang, Kab. Pessel  
Judul Tugas : **Tinjauan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Februari 2022  
Yang Menyatakan



Regina Velia Putri  
NIM.18134086

## ABSTRAK

**Regina Velia Putri : Tinjauan Kualitas Pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan**

**Pembimbing : Gesit Thabrani, SE.MT**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin penetapan ukuran jumlah sampel penelitian dari populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 96 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen Sehati mart memiliki lima item indikator kualitas pelayanan yaitu, Indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Penulis dapat menyimpulkan bahwa skor rata-rata keseluruhan sebesar 4.15 dengan nilai TCR 83% yang berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen Sehati mart pada kualitas pelayanan yang telah diberikan dikategorikan sangat baik.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Minimarket***

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan”**.

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Untuk kedua orang tua tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepada penulis selama ini.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, CA,Ph.D. selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.

5. Bapak Gesit Thabrani, SE.MT, selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
6. Bapak dan Ibu dosen, staf pengajar dan karyawan program studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama diperguruan.
7. Para teman pejuang wisuda serta sahabat Vellinda, suci Chairani, Yesa Syafrianti, Nita Lestari, Razid, Varose, Putri, Weni, serta Popi yang telah memberikan dorongan dan semangat agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Semua pihak yang telah turut membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih ada kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian kedepannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Padang, Januari 2022

Regina velia Putri

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                 | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                     | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                               | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                   | 6           |
| C. Tujuan Penelitian.....                                  | 6           |
| D. Manfaat Penelitian .....                                | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                        | <b>8</b>    |
| A. Kualitas Pelayanan .....                                | 8           |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                     | 8           |
| 2. Manfaat Kualitas Pelayanan .....                        | 9           |
| 3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....                         | 9           |
| 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 12          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                     | <b>14</b>   |
| A. Bentuk Penelitian .....                                 | 14          |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                       | 14          |
| 1. Lokasi Penelitian .....                                 | 14          |
| 2. Waktu Penelitian .....                                  | 15          |
| C. Rancangan Penelitian .....                              | 15          |
| 1. Jenis Penelitian .....                                  | 15          |
| 2. Tahap Penelitian .....                                  | 15          |
| 3. Objek Penelitian .....                                  | 17          |
| 4. Populasi dan Sampel Penelitian .....                    | 18          |
| 5. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                  | 19          |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 20          |
| 1. Kuesioner .....   | 20          |
| 2. Studi pustaka .....                                     | 20          |
| E. Instrumen Penelitian.....                               | 21          |
| F. Uji Coba Instrumen Penelitian .....                     | 23          |
| 1. Uji Validitas .....                                     | 23          |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                   | 23          |
| G. Teknik Analisis Data.....                               | 24          |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>                              | <b>27</b>   |
| A. Profil Perusahaan .....                                 | 27          |



|   |           |
|---|-----------|
| 1. Sejarah Singkat.....                     | 27        |
| 2. Visi dan Misi .....                      | 28        |
| 3. Struktur Organisasi.....                 | 28        |
| 4. Tugas Pokok Dan Fungsi .....             | 29        |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....     | 32        |
| 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas ..... | 32        |
| 2. Deskriptif Karakteristik Responden ..... | 35        |
| 3. Hasil Pengolahan Data .....              | 38        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                  | <b>51</b> |
| A. Kesimpulan .....                         | 51        |
| B. Saran.....                               | 52        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                 | <b>54</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                        | <b>56</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. Jumlah Minimarket di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021 .....                      | 2  |
| Tabel 2. Perkembangan Omset Penjualan Minimarket di Kecamatan Bayang<br>Tahun 2018-2020 ..... | 3  |
| Tabel 3. Bobot Skor Untuk Alternatif Respon pada Kuesioner Penelitian.....                    | 21 |
| Tabel 4. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian.....  | 22 |
| Tabel 5. Kriteria Interpretasi Skor Kualitas Pelayanan .....                                  | 26 |
| Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....   | 32 |
| Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas .....   | 35 |
| Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 35 |
| Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 36 |
| Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan .....   | 37 |
| Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan .....   | 37 |
| Tabel 12. Data Rata-rata Indikator Kualitas Pelayanan .....                                   | 38 |
| Tabel 13. Data Indikator Keandalan (Reliability).....   | 41 |
| Tabel 14. Tabel Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) .....                                 | 43 |
| Tabel 15. Tabel Indikator Jaminan (Assurance) .....   | 45 |
| Tabel 16. Tabel Indikator Empati ( <i>Empathy</i> ) .....                                     | 46 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 1. Struktur Organisasi ..... | 28 |
|-------------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Permintaan Data .....                 | 61 |
| Lampiran 2. Data Tabulasi Hasil Penelitian .....        | 62 |
| Lampiran 3. Tingkat Capaian Responden (TCR) .....       | 66 |
| Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian di Sehati Mart ..... | 69 |
| Lampiran 5. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....      | 70 |
| Lampiran 6. Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....           | 85 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia bisnis di era globalisasi saat ini sedang berkembang pesat. Perkembangan pesat industri ritel lokal, nasional dan internasional telah membuktikan hal ini. Bisnis ritel mengacu pada aktivitas komersial yang menjual berbagai barang dan jasa untuk dikonsumsi langsung. Produk dalam rantai bisnis retail merupakan bagian terakhir dari proses distribusi produk yang langsung menghubungi konsumen. Biasanya peritel tidak memproduksi barang dan tidak menjual ke pengecer lain.

Minimarket merupakan salah satu jenis ritel yang mengalami perkembangan yang pesat. Selain itu, bisnis minimarket dipercaya merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis yang tidak terlalu terkena imbas krisis. Sebab, semua orang memerlukan kebutuhan pokok sehari-hari sehingga otomatis akan dicari orang. Sekarang ini banyak bermunculan minimarket dengan berbagai keunggulan yang ditawarkan. Misalnya dengan menyediakan produk yang berkualitas, harga yang lebih murah cepat dan pelayanan yang lebih baik. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mempertahankan usahanya atau memenangkan persaingan usaha. (Nungkiprasiska, 2012)

Pertumbuhan bisnis ritel di Kabupaten Pesisir Selatan hingga sampai saat ini memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut. Hal ini dibuktikan dari sektor perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan sepeda motor, yang memberikan kontribusi Produk Domestik Regional

Bruto (PDRB) terbaik kedua, yaitu sebesar 1.257,58 milyar rupiah atau 13,28 persen terhadap total PDRB Kabupaten Pesisir Selatan yaitu 9.470,78 milyar rupiah pada tahun 2020. Untuk ritel kategori minimarket, hingga saat ini tercatat sebanyak 20 minimarket yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, sebagaimana yang dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Jumlah Minimarket di Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2021**

| No.                            | Nama Minimarket             | Lokasi<br>(Kecamatan)     | Jumlah Minimarket |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1                              | Sehati Mart                 | Bayang                    | 1                 |
| 2                              | Minimarket Habibi           | Bayang                    | 1                 |
| 3                              | Minimarket Anisa            | Bayang                    | 1                 |
| 4                              | Minimarket Kenzo            | Bayang                    | 1                 |
| 5                              | Minimarket Meyvo            | Bayang                    | 1                 |
| 6                              | Minimarket Mama             | Tarusan                   | 2                 |
| 7                              | Minimarket Katara           | Tarusan                   | 2                 |
|                                |                             | IV Jurai                  |                   |
| 8                              | Cayubi Mart                 | IV Jurai                  | 1                 |
| 9                              | Ifneland Mart               | IV Jurai                  | 1                 |
| 10                             | Toko Wandes                 | IV Jurai                  | 1                 |
| 11                             | Mini Market Indra Putra     | Basa Ampek Balai<br>Tapan | 1                 |
| 12                             | Minimarket Dinda            | Basa Ampek Balai<br>Tapan | 1                 |
| 13                             | Minimarket Batang<br>Kapas  | Batang Kapas              | 1                 |
| 14                             | Minimarket Jasmin           | Batang Kapas              | 1                 |
| 15                             | Minimarket Nhoping<br>Bagas | Air Pura                  | 1                 |
| 16                             | Minimarket Tanjung<br>Indah | Air Pura                  | 1                 |
| 17                             | Minimarket Bunga Paris      | Air Pura                  | 1                 |
| 18                             | Minimarket Azza             | Lunang                    | 1                 |
| <b>Jumlah Total Minimarket</b> |                             |                           | <b>20</b>         |

Sumber: Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Kab. Pesisir Selatan, 2021

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa Kecamatan Bayang adalah wilayah dengan jumlah minimarket terbanyak, dibandingkan kecamatan lainnya, yaitu sebanyak lima minimarket. Dalam memajukan usaha ritelnya, tentunya minimarket di Kecamatan Bayang saling berkompetesi untuk memluas pangsa pasarnya dan meningkatkan penjualan, salah satunya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan pelanggan.

Data pada Tabel 2. menunjukkan bahwa Sehati Mart memiliki rata-rata omset penjualan pertahun terbaik dibandingkan minimarket lainnya, yaitu sebesar Rp. 347.607.300 per-tahun. Sedangkan Minimarket Habibi memiliki rata-rata omset penjualan pertahun terendah dibandingkan minimarket lainnya, yaitu sebesar Rp. 148.872.867 per-tahun. Dari data tersebut juga diketahui bahwa tiga dari lima minimarket mengalami penurunan omset penjualan sepanjang tahun 2018-2020, dimana Sehati Mart menunjukkan nilai penurunan omset penjualan tertinggi, yaitu sebesar Rp. 12.476.350 per-tahun atau 3,51% per-tahun.

**Tabel 2. Perkembangan Omset Penjualan Minimarket di Kecamatan Bayang Tahun 2018-2020**

| No. | Minimarket        | Omset per-Tahun (Rp) |             |             | Rata-rata (Rp) |
|-----|-------------------|----------------------|-------------|-------------|----------------|
|     |                   | 2018                 | 2019        | 2020        |                |
| 1   | Sehati Mart       | 361.150.700          | 345.473.200 | 336.198.000 | 347.607.300    |
| 2   | Minimarket Habibi | 158.352.000          | 135.393.100 | 152.873.500 | 148.872.867    |
| 3   | Minimarket Anisa  | 160.995.450          | 176.806.450 | 164.355.000 | 167.385.633    |
| 4   | Minimarket Kenzo  | 256.005.450          | 253.304.150 | 240.287.500 | 249.865.700    |
| 5   | Minimarket Meyuo  | 266.906.050          | 250.591.700 | 232.050.000 | 249.849.250    |

*Sumber: Data Olahan Primer, 2021*

Berdasarkan fenomena penurunan omset penjualan pada Sehati Mart, tentunya menimbulkan pertanyaan, yaitu apakah kualitas pelayanan yang diberikan Sehati Mart sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dikarenakan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan minimarket secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap penjualan. Kualitas pelayanan merupakan titik permulaan yang sangat berguna untuk meningkatkan penjualan, sehingga dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen tertarik dan mau membeli produk yang ditawarkan perusahaan (Tjiptono, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Sasangka dan Rusmayadi (2018); Sujudi (2019); Bahari dan Tissaeni (2016); Ariyanti (2014); dan Handayani (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat penjualan produk usaha ritel.

Hasil temuan awal penulis terkait dengan kualitas pelayanan di minimarket Sehati Mart dari 20 orang pelanggan, didapatkan bahwa 12 dari 8 orang menyatakan bahwa karyawan minimarket kurang sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan yang bersifat mendesak. 11 dari 9 orang menyatakan bahwa masih adanya kesulitan untuk melakukan retur (pengembalian) barang, jika barang yang dibeli rusak atau tidak layak konsumsi. Dan 16 dari 4 orang menyatakan bahwa masih lambatnya penyelesaian proses transaksi pembayaran di bagian kasir minimarket.

Merujuk pada hasil temuan awal dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat diasumsikan salah satu faktor penyebab penurunan omset penjualan pada Sehati



Mart adalah faktor kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang memuaskan akan menarik konsumen untuk membeli produk terkait atau melakukan pembelian berulang. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari ekspektasi konsumen maka kualitas pelayanan dianggap buruk, dan kemudian berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2014). Dalam bisnis ritel, Utami (2010) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara ekspektasi tentang layanan yang mereka terima dan persepsi terhadap aktivitas yang dilakukan oleh peritel. Adapun dimensi pengukuran kualitas pelayanan pada bisnis ritel, meliputi; kualitas interaksi, kualitas lingkungan, kebijakan peritel, dan kualitas hasil (Christina, 2010).

Pentingnya kualitas pelayanan pada minimarket dikarenakan konsumen mengutamakan aspek kecepatan dan ketersediaan barang di minimarket. Secara fisik konsumen menikmati kenyamanan yang disediakan pihak minimarket saat berbelanja. Konsumen dalam pembelian barang juga memperhatikan kesesuaian harga dengan pelayanan serta keterjangkauan. Kualitas barang juga mendapat perhatian utama konsumen, seperti kebersihan, produknya tidak cacat, tidak kadaluwarsa (*expired*) (Nungkiprasiska, 2012). Selain itu, kualitas pelayanan merupakan landasan utama bagi peritel dalam membangun kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Simon, dkk (2016) dan Fikri, dkk (2016) telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sirhan et al., 2016).

Kualitas pelayanan yang diberikan minimarket juga menjadi faktor penentu bagi niat pembelian ulang pelanggan terhadap produk di minimarket tersebut. Hal

ini dapat terjadi jika pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan minimarket, sehingga akan berdampak positif bagi niat pembelian ulang pelanggan di minimarket tersebut. Semakin tinggi niat pembelian ulang pelanggan, maka semakin tinggi pula pembelian ulang yang terjadi di minimarket tersebut, yang pada akhirnya akan meningkatkan omset penjualan minimarket. Hasil penelitian Gusnandar dan Untoro (2016), Rahmawati, dkk (2018), serta Devi dan Sulistyawati (2018) membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang pelanggan.

Berdasarkan permasalahan di atas apakah kualitas pelayanan Sehati Mart sudah memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen atau belum, maka perlu dilakukan evaluasi dari pelanggan. Oleh karena itu, untuk menjawab permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan gambaran kualitas pelayanan di

Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kajian ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta masyarakat dalam studi kasus Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan.

2. Secara paraktis

Memberikan saran dan masukan terhadap pihak yang terkait, dalam hal ini pihak manajemen Minimarket Sehati Mart tentang gambaran kualitas pelayanan di Minimarket Sehati Mart Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan.