

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN ADINEGORO SWALAYAN
DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh

**WYNNE AMALIA KARTIKA
NIM. 20134093**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN ADINEGORO SWALAYAN
DI KOTA PADANG**

Nama : Wynne Amalia Kartika
BP/NIM : 20134093
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

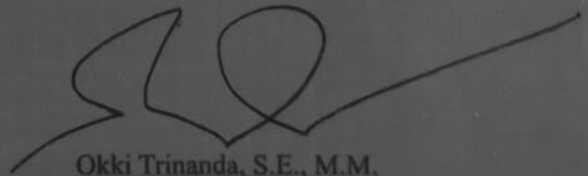
Padang, Februari 2024

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi Diploma (DIII)
Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Fitria, S.E., M.M.
NIP.19820722 201012 2 002



Okki Trinanda, S.E., M.M.
NIP.198310122015041001

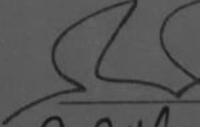
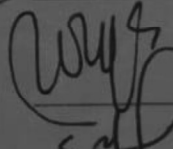
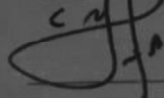
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN ADINEGORO SWALAYAN
DI KOTA PADANG**

Nama : Wynne Amalia Kartika
NIM/TM : 20134093/2020
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Februari 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Okki Trinanda, SE, MM.	(Ketua)	
Whyosi Septrizola, SE, MM.	(Anggota)	
Chichi Andriani, SE, MM.	(Anggota)	

ABSTRAK

Wynne Amalia Kartika
20134093

: Tinjauan Kepuasan Pelanggan
Adinegoro Swalayan di Kota
Padang

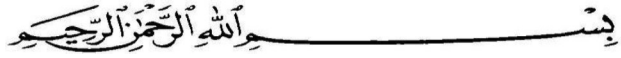
Pembimbing

: Okki Trinanda, SE, MM.

Penelitian ini dilakukan untuk meninjau kepuasan pelanggan Adinegoro Swalayan di kota Padang dengan mensurvey setiap pelanggan yang datang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Adinegoro Swalayan yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan teknik *nonprobability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan cukup sesuai dengan harapan pelanggan, bahwa kesesuaian harapan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, minat berkunjung kembali berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan kesediaan merekomendasikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Tinjauan Kepuasan Pelanggan Adinegoro Swalayan di Kota Padang**”. *Shalawat* serta salam untuk nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umat dari zaman *jahiliyyah* (kebodohan) hingga zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti ini.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Okki Trinanda, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan arahan bagi penulis selama Menyusun dan hingga penyelesaian Tugas Akhir.
2. Ibu Whyosi Septrizola, S.E, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dengan baik selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Chichi Andriani, SE, MM, selaku Dosen Penguji yang telah menyempatkan waktunya dan memberi masukan kepada penulis.
4. Bapak Prof. Prengki Susanto, SE, M.SC, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu Dosen pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Karyawan/karyawati Tata Usaha pada Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Pimpinan Adinegoro Swalayan yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material dalam penyelesaian Tugas akhir ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan selama perkuliahan, khususnya Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bantuan, dukungan, masukan, dan nasihat serta ilmu yang sudah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT serta hendaknya membawa berkat dan manfaat bagi penulis.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.
Aamiin.

Padang, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
B. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
C. Indikator Kepuasan Pelanggan	11
D. Manfaat Kepuasan	13
E. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	17
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Rancangan Penelitian	17
BAB IV PEMBAHASAN	29
A. Profil Adinegoro Swalayan	29
B. Hasil Penelitian	31
C. Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	43
A. Simpulan	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Supermarket/Minimarket/Swalayan di Kota Padang Tahun 2023 Tahun 2024	4
Tabel 2. Bobot Skor	23
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	24
Tabel 4. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 5. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	26
Tabel 6. Kriteria Pencapaian Responden	28
Tabel 7. Gambaran Umum Karakteristik Responden	32
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Kesesuaian Harapan	34
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Variabel Minat Berkunjung Kembali	36
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Variabel Kesiediaan Merekomendasikan	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Review Kepuasan Pelanggan terhadap Adinegoro Swalayan	5
Gambar 2. Adinegoro Swalayan	30
Gambar 3. Logo Pertama PT. Saga Surya Kencana	30
Gambar 4. Struktur Organisasi Adinegoro Swalayan	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi	49
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	50
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Tingkat Capaian Responden	54
Lampiran 5. Dokumentasi	55

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada *era* globalisasi saat ini, keinginan dan kebutuhan manusia sebagai individu maupun kelompok selalu meningkat. Dengan meningkatnya kebutuhan tersebut, maka pertumbuhan ekonomi suatu masyarakat akan meningkat. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi tersebut, maka dunia usaha pun berkembang pesat menjadi lebih luas, bervariasi, dan kompleks. Akibat perkembangan tersebut, maka dapat menyebabkan adanya persaingan yang kompetitif antar perusahaan. Jumlah barang atau produk yang ditawarkan memberikan peluang yang besar bagi para pemasar untuk dapat menjual produk-produknya kepada pelanggan. Ada beberapa alternatif yang dapat dipilih dalam mendistribusikan produk kepada pelanggan, salah satunya adalah melalui pasar.

Berdasarkan jenisnya pasar dibagi menjadi dua, yaitu pasar tradisional dan pasar *modern*. Pasar tradisional adalah tempat penjual dan pembeli bertemu dengan transaksi secara langsung dan biasanya pasar tradisional terdapat tawar-menawar antar penjual dan pembelinya. Pasar *modern* tidak jauh berbeda dari pasar tradisional, namun penjual dan pembeli tidak melakukan transaksi secara langsung melainkan pembeli melihat *label* harga yang tercantum dalam suatu produk (*barcode*). Di pasar modern tidak terdapat transaksi dengan tawar-menawar. Contoh dari pasar modern adalah *hypermarket*, *supermarket*, *department store*, dan *minimarket*.

Pasar tradisional maupun pasar modern terdapat pedagang yang menjual barang atau jasa secara langsung kepada pelanggan akhir untuk dikonsumsi. Pedagang seperti ini disebut sebagai pedagang eceran (*ritel*). Salah satu bentuk usaha pedagang eceran (*ritel*) yang berkembang besar adalah toko berkonsep swalayan, di mana pelanggan melayani sendiri dalam membeli barang dan jasa. Sebagai perusahaan ritel, swalayan menyediakan kebutuhan sehari-hari, seperti: makanan dan kosmetik. Swalayan memberikan kemudahan bagi pelanggan yaitu dapat berbelanja berbagai keperluan dalam satu tempat. Swalayan ini juga sangat praktis karena konsumen dan pelanggan bisa mendapatkan barang yang mereka perlukan dengan cepat dikarenakan luasnya tidak terlalu besar, suasana aman, dan nyaman ketika berbelanja.

Bagi setiap swalayan atau minimarket perlu berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas. Menurut Kotler (2017:153), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan dan kinerja, serta harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka dapat dikatakan bahwa pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas.

Pada hakikatnya, kepuasan pelanggan merupakan salah satu strategi jangka panjang karena dibutuhkan waktu lama sebelum dapat membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima karena kepuasan pelanggan

merupakan salah satu indikator kesuksesan perusahaan di masa yang akan datang. Kepuasan pelanggan juga dapat memberikan kontribusi terhadap barang yang akan dipasarkan nantinya yang banyak diminati, maka perusahaan juga harus memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Salah satunya yang menjadi pertimbangan konsumen dan pelanggan dalam memilih barang yang akan dikonsumsi atau tempat belanja yang akan dikunjungi adalah kualitas pelayanan yang disediakan oleh swalayan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Menurut Lewis dan Booms, serta Fandy dan Gregorious dalam Atmaja (2018), “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini berkaitan erat dengan makna dan tujuan kepuasan pelanggan.” Adanya kepuasan dari pelanggan merupakan koreksi dari pihak penyedia layanan mengenai sampai mana pelayanan yang diberikan, apakah semakin bagus atau bahkan menurun. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga tujuan dari kepuasan pelanggan tersebut dapat tercapai. Apakah sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak. Oleh karena banyak hal yang menyebabkan konsumen merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan pihak perusahaan.

Konsumen atau pelanggan yang merasa puas akan kembali berkunjung ke swalayan tersebut. Hal ini disebabkan oleh faktor kepercayaan yang telah terbentuk antara konsumen dengan pihak swalayan. Berikut ini adalah 10 swalayan yang ada di kota Padang tahun 2023 sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Supermarket/Minimarket/Swalayan di kota Padang Tahun 2023

No.	Nama Pusat Perbelanjaan	Kecamatan
1	Arjuna Swalayan	Padang Utara
2	Adek Swalayan	Koto Tengah
3	Citra Swalayan	Padang Utara
4	Adinegoro Swalayan	Koto Tengah
5	Dhea Mart	Koto Tengah
6	SJS	Padang Utara
7	Grand Citra Swalayan	Koto Tengah
8	Budiman Swalayan	Padang Utara
9	Aciak Mart IV	Padang Utara
10	Citra Swalayan	Koto Tengah

Sumber: Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Barat, Tahun 2023.

Salah satu bisnis ritel yang ada di kota Padang adalah Adinegoro Swalayan yang berdiri pada tahun 2001. Adinegoro Swalayan merupakan bisnis ritel yang cukup dikenal masyarakat di Kota Padang. Namun sekarang sudah banyak bisnis ritel yang bermunculan di Kota Padang, baik dalam skala besar maupun skala kecil. Hal ini membuat tingkat persaingan industri ritel di Kota Padang semakin tinggi.

Meskipun demikian, Adinegoro Swalayan memiliki potensi untuk mampu bersaing dengan bisnis lainnya. Salah satunya adalah ukuran *outlet* (toko) yang cukup besar dan lokasi yang sangat strategis untuk berbelanja serta dikenal oleh banyak orang. Dengan kondisi tersebut, maka Adinegoro

Swalayan dituntut harus memiliki strategi yang tepat juga diharapkan agar dapat unggul dalam persaingan bisnis ritel. Adinegoro Swalayan perlu melakukan pemantauan secara terus menerus terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui pelayanan yang diperlukan oleh pelanggan karena keinginan pelanggan akan berkembang seiring dengan berjalannya waktu.

Berikut ini adalah hasil *review* pelanggan pada Adinegoro Swalayan bahwa masih banyak pelanggan yang menunjukkan keluhan pada Adinegoro Swalayan di Kota Padang :

-  **Syaf Rizal**
2 ulasan ⋮

★★★★★ setahun lalu

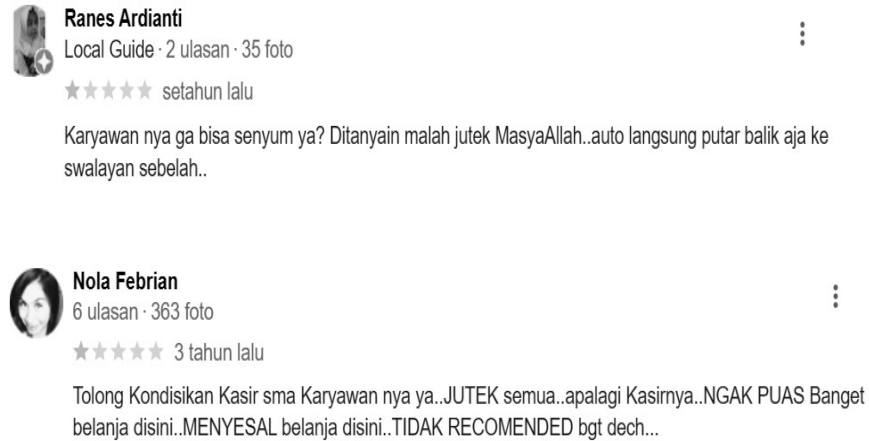
Kapok saya belanja disini saya beli barang 1 di entri nya 2 struk nya. Kasir nya gak teliti. Pas mau komplek tidak bisa kembali uangnya. Disuruh saya ambil barang lagi sangat tdk bertanggung jawab sekali. Sdgkn yg saya butuhkan uangnya kembali. Padahal udh belanja bulanan 2 jt lebih. Tidak balik kesini lagi !!!
-  **John Titor**
6 ulasan

★★★★★ setahun lalu

Tidak menunjang cashless, kalau ga pake debit mandiri atau bni atau bri kena charge 1.8 persen. Sangat disayangkan
-  **Rony Gusman**
Local Guide · 797 ulasan · 12.338 foto ⋮

★★★★★ setahun lalu

Kurang puas..karena harga lebih mahal dgn bbrapa gerai swalayan kompetitor di sekitar nya.padahal sudah lama langganan ke sini..sekarang ga lagi..layanan kurang ramah..duit kembalian pake permen..?? Apakah pengunjung bisa juga nanti belanja pake permen .??? Fasum juga kurang memuaskan toiletnya mampet dan bau..



Gambar 1. Review Kepuasan Pelanggan Adinegoro Swalayan

Sumber: Ulasan dari Google, Tahun 2023.

Berdasarkan Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa *review* pelanggan Adinegoro Swalayan yang masih belum merasakan kepuasan pelanggan, seperti pelayanan yang tidak ramah, kurang sopan, salah *entry* produk ke dalam struk pembayaran, sehingga pelanggan membayar lebih dan barang tidak bisa ditukar kembali, walaupun kesalahan dari kasir. Lalu kembalian uang dengan permen, harga produk yang relatif lebih mahal daripada swalayan lainnya, parkir yang kurang aman pada Adinegoro Swalayan tersebut, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat diindikasikan beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap Adinegoro Swalayan, sehingga memicu buruknya rating kepuasan pelanggan. Adinegoro Swalayan perlu melakukan pemantauan secara terus-menerus terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui pelayanan yang diperlukan oleh

pelanggan. Oleh karena keinginan pelanggan akan berkembang seiring dengan berjalannya waktu.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka diperlukan penelitian lebih lanjut dalam Tugas Akhir dengan judul: “ **Tinjauan Kepuasan Pelanggan Adinegoro Swalayan di Kota Padang**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan bahwa perumusan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut: “Bagaimana kepuasan Pelanggan Adinegoro Swalayan di Kota Padang?”

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu untuk meninjau kepuasan Pelanggan Adinegoro Swalayan di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Manfaat Teoris

a. Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada di dalam pasar modern (swalayan) tentang persepsi pelanggan atau konsumen atas kepuasan pelanggan. Selain itu, Tugas

Akhir ini juga dimaksudkan untuk memperoleh gelar A. Md. pada program studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan swalayan dan penelitian ini juga berguna untuk mengevaluasi mana yang penting untuk diperbaiki dan dipertahankan.

c. Akademik

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuannya dan juga bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti lain yang mau meneliti dibidang yang sama.

d. Pihak lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau perbandingan dalam kaitannya dengan tinjauan kepuasan pelanggan pada Adinegoro Swalayan.