

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA, KEPERCAYAAN, DAN
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS
CENTER SWALAYAN DI METRO**

SKRIPSI



Oleh:

KINANTI AMBARWATI

18610046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA,
KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS CENTER SWALAYAN DI METRO**

SKRIPSI

**Oleh:
KINANTI AMBARWATI
18610046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA,
KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MUHAMMADIYAH *BUSINESS CENTER*
SWALAYAN DI METRO**

Kinanti Ambarwati¹, Suharto², Suwanto³

Universitas Muhammadiyah Metro, Kota Metro, Lampung

E-mail : ambarwatikinanti@gmail.com

ABSTRAK

Kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan, dan kenyamanan bagi sebuah pasar swalayan merupakan faktor yang penting untuk menarik konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen pada Muhammadiyah Business Center swalayan di Metro.

Populasi dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden konsumen MBC dengan teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yang merupakan konsumen yang pada saat dilakukan penelitian sedang atau pernah membeli produk. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda yang dioperasikan melalui program SPSS 25.

Berdasarkan (Uji F) untuk variabel kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan dan kenyamanan diperoleh F_{hitung} sebesar 2.517 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai $F_{hitung} (2,517) > F_{tabel} (2,46)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga bisa diasumsikan secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan. Berdasarkan R square sebesar 0,860 yang dapat disimpulkan bahwa pengaruh kelengkapan produk, pelayanan prima, kepercayaan dan kenyamanan adalah sebesar 86,0%. sedangkan sisanya sebesar 14% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kata Kunci: Kelengkapan Produk, Pelayanan Prima, Kepercayaan, Kenyamanan, Kepuasan Konsumen.

THE INFLUENCE OF PRODUCT COMPLETENESS, EXCELLENT SERVICE, TRUST AND COMFORT ON CUSTOMER SATISFACTION AT MUHAMMADIYAH BUSSINES METRO SELF-SERVICE CENTER

ABSTRACT

Kinanti Ambarwati. 2022. The influence of product completeness, excellent service, trust and comfort on customer satisfaction at Muhammadiyah Bussines Metro self-service center Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. Supervisor (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Completeness of products, excellent service, trustworthiness, and convenience for a supermarket are important factors to attract consumers. This study aims to determine the effect of product completeness, excellent service, trust and comfort on consumer satisfaction at the self-service Muhammadiyah Business Center in Metro.

The population and samples taken were 100 respondents from MBC consumers with the sampling technique used was accidental sampling. Data was collected by distributing questionnaires to respondents who were consumers who at the time of the research were or had purchased the product. The method used in this research is quantitative associative using multiple linear regression analysis technique which is operated through SPSS 25 program.

Based on (Test F) for the variables of product completeness, excellent service, trustworthiness and convenience, Fcount is 2,517 with a significance value of 0.000 and Fcount (2.517) Ftable (2.46) with a significance value of 0.000 0.05, then H0 is rejected and Ha accepted so that it can be assumed that there is a significant effect simultaneously. Based on R square of 0.860, it can be concluded that the effect of product completeness, excellent service, trust and comfort is 86.0%. while the remaining 14% can be explained by other variables not included in the research model.

Keywords: *Completeness of Products, Excellent Service, Trust, Comfort, Customer Satisfaction.*

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

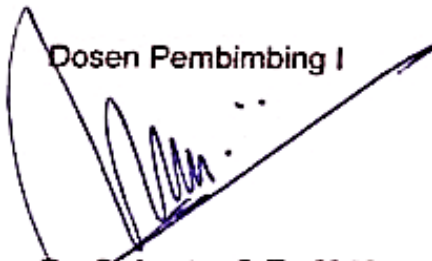
**"PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA,
KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS CENTER
SWALAYAN DI METRO"**

KINANTI AMBARWATI

NPM: 18610046

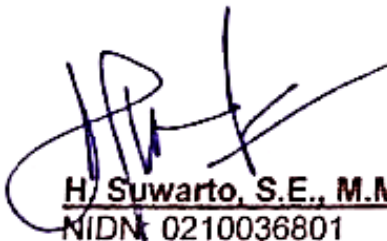
Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN: 0228035801

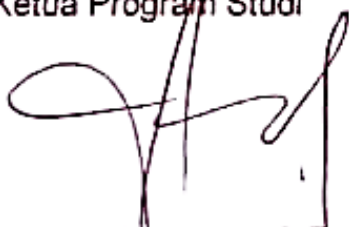
Dosen Pembimbing II



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0210036801

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN: 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA,
KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS CENTER SWALAYAN DI METRO**

KINANTI AMBARWATI

NPM. 18610046

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus

Hari : Jum'at

Tanggal : 17 Juni 2022

Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN: 0228035801

Ketua

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN: 0210036801

Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN: 020076001

Penguji Utama

Mengetahui

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis



MOTTO

وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ □

(Kutiba 'alaikumul-qitālu wa huwa kur-hul lakum, wa 'asā an takrahū syai`aw wa huwa khairul lakum, wa 'asā an tuhibbū syai`aw wa huwa syarrul lakum, wallāhu ya'lamu wa antum lā ta'lamun)

Artinya: “Diwajibkan atas kamu berperang, padahal itu tidak menyenangkan bagimu. Tetapi boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati saya bersyukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Bapak dan Ibu yang saya sayangi dan saya hormati sebagai tanda bukti rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan doa, segala dukungan, dan kasih sayang tiada terhingga yang tidak dapat mungkin kubalas dengan selembar kertas yang kutuliskan kata cinta dan persembahan. semoga ini menjadi langkah awal untuk bapak dan ibu karna kusadar, selama ini belum bisa membuat yang lebih baik. Untuk bapak dan ibu yang selalu membuatku termotivasi, yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang serta dukungan dalam keberhasilanku menyelesaikan S1 studi manajemen bisnis di Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Adikku yang selalu memberikan doa untuk keberhasilanku. Tiada paling mengharukan saat berkumpul Bersama, walaupun kita sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tidak akan bisa tergantikan, terimakasih atas doa dan dukungannya, hanya karya kecil ini yang dapatku persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi kakakmu ini akan selalu mencoba menjadi yang terbaik untuk keluarga.
3. Dan terima kasih untuk keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan semangatnya.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Solusi Sukses Masa Depan, Jayaa

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, PELAYANAN PRIMA, KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MUHAMMADIYAH BUSINESS CENTER SWALAYAN DI METRO”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai salah satu untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh Pendidikan sarjana strata-1 di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Shalawat serta Salam tak lupa juga selalu kami junjungkan kepada Nabi kita Muhammad SAW, semoga kita semua mendapatkan syafaat-Nya di yaumul qiyamah nanti *Aamiin*.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, serta bantuan, dukungan, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran serta dengan sabar membimbing sehingga terselesaikannya proposal skripsi ini.
3. Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M. Selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan dan saran serta dengan sabar membimbing sehingga terselesaikannya proposal skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Seluruh rekan-rekan Program Studi Manajemen angkatan 2018, terutama kelas manajemen A yang telah berjuang bersama selama kuliah.
7. Nely, Aldy, Ghibahan berfaedah squad, Amrina, Elita, Afida, Via, Regiana terima kasih kalian selalu menjadi parter terbaik mau mendengarkan keluh kesahku, selalu memberikan support dan memberikan semangat, Semoga tali silaturahmi kita selalu terjalin di luar nanti.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis hanya dapat memohon dan berdoa atas segala bantuan, bimbingan, dukungan, semangat, masukan dan do'a yang telah diberikan semoga menjadi pintu datangnya Ridho dan Kasih Sayang Allah SWT di dunia dan akhirat. *Aamiin ya Rabbal alamiin.*

Seperti kata pepatah, tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar penulis dapat memperbaikinya. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber ilmu yang baru bagi kita semua Aamiin.

Metro, Januari 2022

Penulis,

Kinanti Ambarwati
18610046

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KINANTI AMBARWATI

NPM : 18610046

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Kelengkapan Produk, Pelayanan Prima, Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Muhammadiyah Business Center Swalayan di Metro” merupakan hasil karya saya sendiri, bukan meniru karya orang lain. Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat didalam skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Unversitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan sedikitpun.

Metro, Januari 2022



KINANTI AMBARWATI
NPM: 18610046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Check</i>).....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	
C. Tujuan Penelitian.....	
D. Kegunaan Penelitian	
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	
F. Sistematika Penulisan	
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	
A. Deskripsi Teori	
1. Manajemen Pemasaran.....	
2. Kelengkapan Produk	
3. Pelayanan Prima	
4. Kepercayaan	
5. Kenyamanan	
6. Kepuasan konsumen.....	
B. Hasil Penelitian Relevan.....	
C. Kerangka Pemikiran	
D. Hipotesis Penelitian	

BAB III METODE PENELITIAN.....

- A. Desain Penelitian.....
- B. Tahapan Penelitian.....
 - 1. Populasi.....
 - 2. Sampel
- C. Definisi Oprasional Variabel.....
- D. Teknik Pengumpulan Data.....
- E. Intrumen Penelitian.....
- F. Teknik Analisis Data

 - 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas

 - 2. Pengujian Persyaratan Analisis

 - a. Uji Normalitas.....
 - b. Uji Linieritas
 - c. Uji Homogenitas.....

 - 3. Model Analisis.....
 - a. Analisis Regresi Linier Berganda
 - b. Uji T (Uji Partial).....
 - c. Uji F (Uji Simultan)
 - d. Uji R² Determinasi.....
 - 4. Hipotesis Statistik

BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Perusahaan.....
 - 1. Sejarah Umum.....
 - 2. Visi dan Misi
 - 3. Struktur Organisasi Perusahaan
- B. Hasil penelitian.....
 - 1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....
 - a. Uji Validitas
 - b. Uji Reliabilitas
 - 2. Pengujian Persyaratan Analisis
 - a. Uji Normalitas.....
 - b. Uji Linieritas
 - c. Uji Homogenitas.....

3.	Deskripsi Data Hasil Kuisisioner.....
4.	Pengujian Model Analisis.....
a.	Uji Analisis Regresi Linier Berganda
b.	Uji T (Uji Parsial)
c.	Uji F (Uji Simultan)
d.	Uji R ² Determinasi.....
5.	Hipotesis Statistik
C.	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....
BAB V Kesimpulan dan Saran	
A.	Kesimpulan
B.	Saran
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pengunjung yang melakukan transaksi
Tabel 2. Hasil Penelitian Relevan
Tabel 3. Kisi-kisi Kuisisioner
Tabel 4. Alternatif Jawaban
Tabel 5. Hasil Uji Normalitas.....
Tabel 6. Hasil Uji Linieritas X1 dan Y
Tabel 7. Hasil Uji Linieritas X2 dan Y
Tabel 8. Hasil Uji Linieritas X3 dan Y
Tabel 9. Hasil Uji Linieritas X4 dan Y
Tabel 10. Hasil Uji Homogenitas.....
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Skor Kelengkapan Produk.....
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Skor Pelayanan Prima
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Skor Kepercayaan.....
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Skor Kenyamanan.....
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Konsumen.....
Tabel 16. Uji Regresi Linier Berganda
Tabel 17. Hasil Uji T
Tabel 18. Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....
Tabel 19. Hasil Pengujian R ² Determinasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	
Gambar 2. Struktur Organisasi	
Gambar 3. Histogram Skor Kelengkapan Produk.....	
Gambar 4. Histogram Skor Pelayanan Prima	
Gambar 5. Histogram Skor Kepercayaan	
Gambar 6. Histogram Skor Kenyamanan	
Gambar 7. Histogram Skor Kepuasan Konsumen.....	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-Lampiran

1. Kuisisioner Penelitian	
2. Data Skor Jawaban Kuisisioner Variabel (X1).....	
3. Data Skor Jawaban Kuisisioner Variabel (X2).....	
4. Data Skor Jawaban Kuisisioner Variabel (X3).....	
5. Data Skor Jawaban Kuisisioner Variabel (X4).....	
6. Data Skor Jawaban Kuisisioner Variabel (Y).....	
7. Total Data Mentah Skor Jawaban Kuisisioner.....	
8. Uji Validitas	
9. Uji Reliabilitas	
10. Uji Normalitas.....	
11. Uji Linieritas	
12. Uji Homogenitas.....	
13. Uji Model Analisis.....	
14. Tabel R	
15. Tabel T.....	
16. Tabel F.....	
17. Tabel F Linieritas.....	116