

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Data yang di peroleh mengenai gambaran umum mengenai lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

4.1.1 Sejarah Dan Perkembangan PT Midi Utama Indonesia Tbk.

PT Midi Utama Indonesia Tbk di dirikan pada tanggal 28 juni 2007. Sesuai dengan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup kegiatan perseroan antara lain bergerak dalam bidang perdagangan umum termasuk perdagangan toserba/swalayan dan minimarket. Pada awal pendiriannya, PT Midi Utama Indonesia Tbk Bernama PT Midimart Utama. Gerai pertamanya menyandang nama alfamidi terletak di jalan garuda, Jakarta pusat. Konsep alfamidi diciptakan untuk menyesuaikan perubahan belanja konsumen dari belanja bulanan menjadi belanja mingguan di toko yang terdekat. Alfamidi dikembngkan dengan konsep supermarket mini yang menempati luas area penjualan antara 200 hingga 400 meter persegi. Keunikan gerai alfamidi menyediakan produk *fresh food*, daging olahan dan makanan beku yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pada tahun 2009, perseroan melakukan pengambengan jenis gerai Bernama alfaexpress. *Alfaexpress* diperkenalkan sebagai konsep gerai yang menyediakan makanan dan minuman siap saji. Pada tahun 2011, untuk menyempurnakan konsep gerai *alfaexpress*, perseroan menandatangani perjanjian *masterlisence agreement* (MLA) dengan lawson inc., jepang yang memberikan hak eksklusif bagi perseroan untuk menggunakan dan bertindak sebagai *sub-franchisor* atas *trademark* dan knowhow lawson di wilayah indonesia selama 25 tahun dan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. *Gerai lawson* sebagai gerai yang menyediakan makanan dan minuman siap saji (*gerai convenience*) menjual berbagai macam makanan khas jepang dan makanan lainnya seperti onigiri, bento, nasi goreng, pasta serta produk minuman seperti kopi, es krim dan lain-lain.

Sejalan dengan Langkah strategi pemasaran supaya tidak tumpang tindih diantara format gerai yang ada ,sejak bulan maret 2015, *gerai alfaexpress* sudah tidak ada lagi. Dinamika bisnis ritel di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring dengan pertumbuhan segmen middle market. Oleh karena itu, perseroan berupaya menyempurnakan konsep gerai alfamidi dengan membentuk alfasupermarket pada tahun 2015, sebagai jawaban atas peluang pasar yang maih terbuka luas serta upaya memaksimalkan perolehan laba usaha perseroan.

Alfasupermarket Di desain dengan konsep supermarket dengan luas area penjualan lebih dari 500 meter persegi. Alfasupermarket hadir dengan gerai yang lebih luas untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan dengan menyediakan assortment yang lengkap didukung dengan strategi marketing yang kompetitif. Pada tahun 2016, untuk memperkuat brand image dan brand awareness merek alfamidi, perseroan melakukan rebranding merek alfasupermarket menjadi alfamidi super.

Perseroan mengemban visi untuk menjadi jaringan ritel yang menyatu dengan masyarakat, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Karenanya perseroan berupaya memenuhi kebutuhan dengan memperhatikan kenyamanan pelanggan, gerai perseroan menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dengan harga yang terjangkau, tempat belanja yang nyaman, serta lokasi yang mudah dijangkau. Perseroan juga berupaya berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) program yang dilakukan merupakan bagian yang tidak terpisahkan misi perseroan untuk membantu masyarakat sekitar. Selain itu juga merangkul masyarakat dan institusi melalui skema waralaba yang melahirkan wirausaha-wirausaha baru dan membuka lapangan pekerjaan.

Perseroan telah menerima penghargaan dari berbagai institusi yang terpercaya diantaranya: *master servis award for category of minimarket* dari *makasar researce* dan makasar terkini (2011-2012), *customer loyalty award as leader of Net promoter in the minimarket category* dari majalah Swa (2012, 2013, 2015, dan 2017), *The Best In Experiential Marketing Award* Dan *The Best In Social Marketing Award* Dari Majalah Marketing (2013), *Social Media Award* Dari *Frontier Consulting group*. Saat ini PT Midi utama Indonesia Tbk merupakan salah satu jaringan ritel yang mudah dijangkau masyarakat luas. Pada akhir 2017 jumlah gerai perseroan mencapai 1.444 gerai yang terdiri dari 1.396 gerai alfamidi, 11 gerai alfami super dan 37 gerai lawson yang tersebar di beberapa pulau Indonesia meliputi pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera, Sulawesi. Jaringan gerai tersebut terdiri dari gerai milik sendiri dan dalam bentuk Kerjasama, waralaba dengan pihak ketiga. Didukung lebih dari 19.000 karyawan, perseroan melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia.

4.1.2 Visi Dan Misi

1. Visi

Menjadi jaringan ritel yang menyatu dengan masyarakat, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

2. Misi

- a. Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas
- b. Menegakkan tingkah laku/etika bisnis yang tertinggi
- c. Menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha
- d. Membangun organisasi global yang terpercaya, sehat, terus tumbuh dan bermanfaat bagi pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya.

3. Nilai

- a. Integritas yang tinggi
- b. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik
- c. Kualitas dan produktivitas yang tertinggi
- d. Kerja sam tim
- e. Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang terbaik

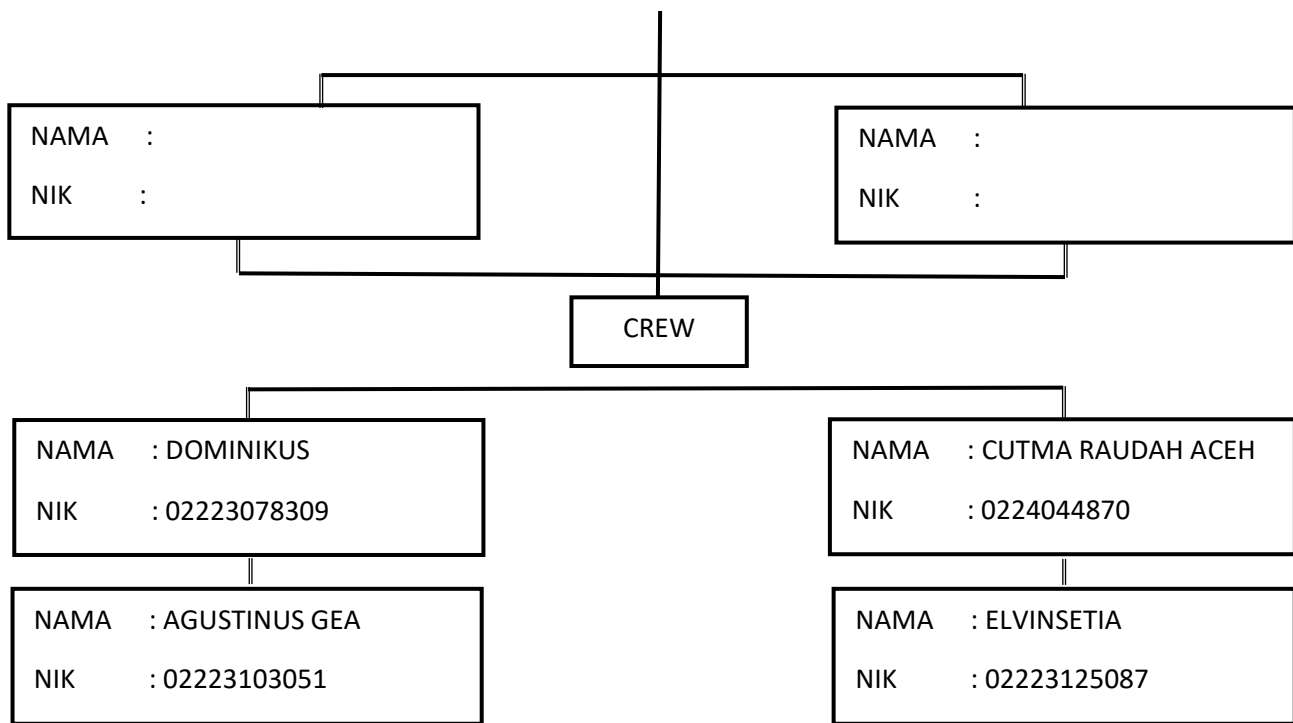
4.1.3 Kegiatan Usaha

Alfamidi adalah jaringan toko swalayan yang memiliki banyak cabang di Indonesia. Gerai ini lebih besar dariminimarket pada umumnya. Selain menjual buah dan sayur, alfamidi juga menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 5.000 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari.

4.1.4 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas

Berikut Merupakan Struktur Organisasi Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2 Gunungsitoli:





Gambar 4.1 Struktur Organisasi Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Berikut merupakan uraian tugas dari struktur organisasi di atas:

1. Uraian Tugas Area Manager

Tugas dan tanggung jawab Area Manager di Alfamidi umumnya mencakup beberapa aspek operasional, pengelolaan tim, serta pencapaian target penjualan dan kepuasan pelanggan di area yang menjadi tanggung jawabnya.

1. Pengawasan dan Pengelolaan Toko

- Memastikan operasional toko-toko yang berada dalam area tanggung jawab berjalan dengan lancar dan efisien.
- Memantau dan mengevaluasi kinerja toko untuk mencapai standar pelayanan, kualitas, dan kebersihan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- Menangani masalah yang terjadi di toko, termasuk keluhan pelanggan dan masalah operasional.

2. Pencapaian Target Penjualan

- Menyusun dan memonitor pencapaian target penjualan bulanan di semua toko dalam area tanggung jawab.

- Membantu mengembangkan strategi dan taktik untuk meningkatkan penjualan, baik dengan promosi maupun strategi penataan barang yang efektif.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

- Merekrut, melatih, dan mengembangkan karyawan di tingkat toko dan supervisor.
- Memberikan pelatihan dan pembinaan kepada tim toko untuk memastikan mereka memahami prosedur dan kebijakan perusahaan.
- Melakukan evaluasi kinerja terhadap supervisor dan karyawan untuk mendukung pengembangan karier mereka.

4. Pengelolaan Persediaan dan Pengadaan Barang

- Memantau dan mengelola stok barang agar tidak kekurangan atau kelebihan barang.
- Bekerja sama dengan tim pengadaan untuk memastikan ketersediaan barang yang tepat di semua toko.

5. Implementasi dan Kepatuhan terhadap Kebijakan Perusahaan

- Menyusun rencana kerja dan memastikan seluruh toko mengikuti prosedur dan kebijakan yang berlaku.
- Menegakkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

6. Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan

- Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memastikan layanan yang cepat, ramah, dan berkualitas.
- Menangani dan menyelesaikan keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan oleh staf toko.

7. Penyusunan Laporan dan Analisis

- Menyusun laporan terkait kinerja toko, penjualan, stok, serta masalah operasional kepada manajemen atas.
- Menganalisis laporan dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan profitabilitas toko.

8. Penerapan dan Pengawasan Program Promosi

- Mengawasi pelaksanaan program promosi yang berjalan di toko-toko dalam area tanggung jawab.

- Menganalisis hasil promosi untuk memastikan efektivitas dan melakukan penyesuaian strategi jika diperlukan.

2. Uraian Tugas Area Koordinator

1. Pengawasan Operasional Toko

- Mengawasi dan memastikan operasional toko dalam area yang menjadi tanggung jawabnya berjalan dengan baik.
- Menyelesaikan masalah yang terjadi di toko dan memastikan bahwa standar pelayanan, kebersihan, dan keamanan toko tetap terjaga.

2. Pencapaian Target Penjualan

- Membantu mencapai target penjualan dengan memastikan bahwa toko-toko dalam area tersebut mengikuti strategi penjualan yang telah ditetapkan.
- Memantau hasil penjualan dan memberikan rekomendasi atau tindakan perbaikan untuk meningkatkan pencapaian target.

3. Pengelolaan Tim Toko

- Memimpin dan mengawasi kerja tim yang ada di masing-masing toko, termasuk *Store Leader* dan karyawan lainnya.
- Menyediakan pelatihan serta pembinaan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja mereka.
- Melakukan evaluasi dan memberikan umpan balik secara rutin terhadap kinerja karyawan.

4. Pengelolaan Persediaan Barang

- Memastikan stok barang di toko-toko yang berada di area tanggung jawab selalu cukup dan sesuai dengan kebutuhan penjualan.
- Berkoordinasi dengan pihak pengadaan barang untuk memastikan ketersediaan barang yang tepat.

5. Penerapan dan Pemantauan Kebijakan Perusahaan

- Mengawasi pelaksanaan kebijakan dan prosedur yang berlaku di seluruh toko dalam area tanggung jawab.
- Menjaga standar operasional prosedur (SOP) yang ada untuk memastikan toko beroperasi dengan efisien dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.

6. Kepuasan Pelanggan

- Memastikan pelanggan mendapatkan layanan yang baik dan cepat di setiap toko yang berada dalam area koordinatnya.
- Menangani keluhan atau masalah yang timbul dari pelanggan dan berusaha mencari solusi yang terbaik.

7. Penyusunan Laporan

- Menyusun laporan tentang kinerja toko, termasuk penjualan, stok, serta masalah operasional yang terjadi untuk dilaporkan kepada atasan atau manajemen.
- Menganalisis laporan tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional.

8. Pemeliharaan Fasilitas Toko

- Memastikan fasilitas dan peralatan di setiap toko dalam area tanggung jawab selalu dalam kondisi baik dan aman untuk digunakan.
- Berkoordinasi dengan tim terkait untuk perbaikan atau pemeliharaan fasilitas toko yang rusak.

9. Implementasi Program Promosi

- Memastikan bahwa program promosi yang ditetapkan perusahaan dilaksanakan dengan baik di semua toko dalam area tanggung jawab
- Mengawasi dan mengevaluasi efektivitas program promosi serta memberikan umpan balik kepada manajemen.

3. Uraian Tugas Cos (Customer Service Officer)

1. Pelayanan Pelanggan

- Memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional kepada pelanggan yang datang ke toko.
- Menangani keluhan dan pertanyaan dari pelanggan dengan sikap yang baik serta memberikan solusi yang memadai.
- Menjaga hubungan baik dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Penanganan Transaksi Pembelian

- Membantu pelanggan dalam proses transaksi pembelian, mulai dari pemindaian barang hingga pembayaran di kasir.

- Mengoperasikan sistem kasir dengan akurat dan memastikan tidak ada kesalahan dalam transaksi.
- Memastikan semua transaksi berjalan lancar, termasuk penggunaan voucher atau program diskon yang berlaku.

3. Pengelolaan Stok Barang di Area Layanan Pelanggan

- Memastikan ketersediaan barang yang ada di area pelayanan pelanggan, termasuk produk-produk yang sering dicari pelanggan.
- Membantu memastikan produk dalam keadaan rapi dan tersedia dengan baik di rak display.

4. Melayani Program Promosi

- Menginformasikan pelanggan tentang program promosi yang sedang berlangsung di toko.
- Membantu pelanggan untuk memahami syarat dan ketentuan promosi serta memastikan bahwa promosi dijalankan dengan benar.

5. Pencatatan dan Laporan

- Membuat laporan harian mengenai transaksi yang terjadi di area customer service, termasuk masalah atau keluhan pelanggan yang perlu ditindaklanjuti.
- Mencatat barang-barang yang sering ditanyakan atau permintaan khusus dari pelanggan untuk kebutuhan pengadaan barang ke depan.

6. Menjaga Kebersihan dan Keteraturan Area Layanan

- Menjaga kebersihan dan keteraturan area customer service dan memastikan tidak ada gangguan yang menghalangi kenyamanan pelanggan.
- Menjaga lingkungan sekitar kasir agar terlihat rapi, nyaman, dan siap untuk melayani pelanggan.

7. Koordinasi dengan Tim Lain

- Berkoordinasi dengan tim kasir, tim gudang, serta tim lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan pemenuhan kebutuhan pelanggan.
- Menginformasikan kepada supervisor atau manajer terkait masalah atau keluhan pelanggan yang perlu perhatian lebih.

8. Pengelolaan Administrasi

- Melakukan pengelolaan administrasi ringan seperti pengecekan atau penghitungan ulang uang tunai di kasir (kas kecil) jika diperlukan.

- Menangani transaksi pengembalian barang atau penukaran barang jika sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

9. Pelaksanaan Prosedur Keamanan

- Memastikan bahwa prosedur keamanan, seperti pemeriksaan barang, dilaksanakan dengan tepat untuk menghindari kehilangan barang.
- Menerapkan prosedur dan kebijakan perusahaan terkait pengamanan barang dan uang tunai.

4. Uraian Tugas Acos (Assistant Customer Service Officer)

1. Membantu Pelayanan Pelanggan

- Membantu Customer Service Officer (COS) dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional kepada pelanggan
- Menyambut dan membantu pelanggan dengan pertanyaan atau kebutuhan yang mereka miliki selama berada di toko.
- Menyelesaikan keluhan atau masalah yang disampaikan pelanggan dengan memberikan solusi terbaik.

2. Mendukung Transaksi Pembelian

- Membantu dalam proses transaksi pembelian, baik untuk pembayaran menggunakan kasir atau memandu pelanggan untuk menggunakan layanan lainnya.
- Membantu memastikan bahwa transaksi pembelian berjalan lancar dan akurat, terutama dalam proses penghitungan dan pembayaran di kasir.

3. Pengelolaan Barang di Area Layanan Pelanggan

- Membantu memeriksa ketersediaan barang di area customer service dan memastikan barang yang banyak dicari pelanggan tersedia di rak.
- Memastikan bahwa barang-barang di sekitar area customer service dan kasir tertata dengan rapi dan terorganisir dengan baik.

4. Menginformasikan Program Promosi

- Menyampaikan informasi tentang program promosi yang sedang berlangsung kepada pelanggan dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti.
- Membantu pelanggan dalam memahami syarat dan ketentuan promo serta memastikan bahwa transaksi terkait promo berjalan dengan tepat.

5. Pencatatan dan Pengelolaan Administrasi

- Membantu dalam membuat laporan administrasi terkait aktivitas *customer service* dan transaksi pembelian yang dilakukan pelanggan.
 - Melakukan pengecekan terkait laporan pengembalian barang, penukaran barang, atau transaksi lainnya yang membutuhkan catatan khusus.
6. Menjaga Kebersihan dan Keteraturan Area *Customer Service*
- Memastikan area *customer service* dan sekitar kasir selalu dalam keadaan bersih dan rapi, menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.
 - Menjaga agar ruang tunggu pelanggan atau area transaksi tetap teratur dan aman.
7. Bantuan Dalam Pengembalian atau Penukaran Barang
- Membantu dalam proses pengembalian atau penukaran barang sesuai dengan kebijakan perusahaan.
 - Memastikan bahwa proses pengembalian atau penukaran barang dilakukan dengan tepat dan sesuai prosedur yang berlaku.
8. Koordinasi dengan Tim Lain
- Berkoordinasi dengan tim kasir, tim gudang, dan tim lainnya untuk memastikan kelancaran operasional dan pengelolaan barang di area *customer service*
 - Membantu *supervisor* atau manajer untuk menyelesaikan masalah atau keluhan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat *customer service*.
9. Penerapan Prosedur Keamanan
- Menjaga keamanan area *customer service* dan kasir dengan mematuhi prosedur keamanan yang berlaku.
 - Membantu dalam memeriksa barang dan transaksi yang dilakukan oleh pelanggan untuk menghindari kehilangan barang atau transaksi yang tidak sah.

5. Uraian Tugas MD REG

Posisi Merchandiser (MD) di Alfamidi memiliki peran penting dalam memastikan produk ditampilkan dengan menarik dan sesuai standar perusahaan.

1. **Penataan dan Display Produk:** Mengatur, menata, dan merapikan produk di rak atau gondola agar tampil menarik bagi pelanggan.

2. **Pemeliharaan Kebersihan Produk dan Area Display:** Menjaga kebersihan produk serta area display untuk memastikan produk tetap dalam kondisi baik dan menarik.
3. **Pelaksanaan Program Promosi:** Menerapkan program promosi yang ditetapkan perusahaan, termasuk pemasangan materi promosi seperti stiker, spanduk, atau materi promosi lainnya.
4. **Pengelolaan Stok Produk:** Memastikan ketersediaan stok produk di toko, melakukan pengecekan rutin, dan melaporkan kekurangan atau kelebihan stok kepada manajemen.
5. **Pelaporan dan Dokumentasi:** Membuat laporan terkait aktivitas merchandising, termasuk penjualan, stok, dan efektivitas display produk.
6. **Kunjungan dan Komunikasi dengan Toko:** Melakukan kunjungan rutin ke toko-toko yang menjadi tanggung jawabnya untuk memastikan display produk sesuai standar dan menjalin komunikasi yang baik dengan staf toko. Dengan menjalankan tugas-tugas tersebut, seorang Merchandiser berperan penting dalam meningkatkan daya tarik produk dan mendorong penjualan di Alfamidi.

6. Uraian Tugas MD FF

Posisi *Merchandiser Fresh Food* (MD FF) di Alfamidi memiliki peran penting dalam memastikan produk makanan segar ditampilkan dengan menarik dan sesuai standar perusahaan. Tugas dan tanggung jawab utama seorang MD FF meliputi:

1. **Penataan dan Display Produk Makanan Segar:** Mengatur, menata, dan merapikan produk makanan segar seperti daging, ikan, sayuran, buah, roti, dan produk-produk segar lainnya di rak atau area display agar tampil menarik bagi pelanggan.
2. **Pemeliharaan Kebersihan dan Kualitas Produk:** Memastikan produk makanan segar tetap dalam kondisi baik, tidak kadaluwarsa, dan sesuai dengan standar keamanan pangan. Selain itu, menjaga kebersihan area display untuk memastikan produk tetap menarik dan higienis.
3. **Pengelolaan Stok Produk Segar:** Memeriksa persediaan produk secara teratur, melakukan pengisian produk yang kosong, dan melaporkan kekurangan atau kelebihan stok kepada manajemen untuk memastikan ketersediaan produk yang mencukupi bagi pelanggan.
4. **Pelaksanaan Program Promosi:** Menerapkan program promosi yang ditetapkan perusahaan, termasuk pemasangan materi promosi seperti stiker, spanduk, atau materi promosi lainnya untuk produk makanan segar.

5. **Pelayanan Pelanggan:** Memberikan pelayanan yang ramah dan membantu pelanggan dengan kebutuhan belanja mereka, termasuk memberikan informasi tentang produk makanan segar, seperti cara memilih, menyimpan, dan mengolahnya.
6. **Pemeliharaan Kebersihan dan Kepatuhan:** Mematuhi pedoman dan prosedur kebersihan serta keamanan yang ditetapkan perusahaan, menjaga kebersihan toko, termasuk area kasir, rak-rak produk, dan area lainnya. Dengan menjalankan tugas-tugas tersebut, seorang *Merchandiser Fresh Food* berperan penting dalam meningkatkan daya tarik produk makanan segar dan mendorong penjualan di Alfamidi.

7. Uraian Tugas CREW

1. **Pelayanan Pelanggan:** Melayani pelanggan dengan sopan dan ramah, membantu mereka menemukan produk yang dibutuhkan, memberikan informasi mengenai produk dan harga, serta memproses transaksi pembelian dengan akurat dan efisien menggunakan sistem kasir.
2. **Manajemen Produk dan Rak:** Merapikan produk di rak, menjaga tampilan toko yang menarik, memeriksa persediaan produk, dan melakukan pengisian produk yang kosong. Selain itu, memastikan produk yang ditampilkan memenuhi standar kualitas dan keamanan pangan.
3. **Pengelolaan Stok dan Penerimaan Barang:** Menerima pengiriman barang dari gudang pusat, memeriksa kualitas dan jumlah produk yang diterima, serta mengelola persediaan produk dengan baik untuk memastikan ketersediaan produk yang mencukupi bagi pelanggan.
4. **Pemeliharaan Kebersihan dan Keamanan Toko:** Menjaga kebersihan toko, termasuk area kasir, rak-rak produk, dan area lainnya. Mematuhi pedoman kebersihan dan keamanan yang ditetapkan oleh perusahaan dan pihak berwenang, serta menjaga sanitasi toko, terutama di area yang terkait dengan produk-produk kebutuhan rumah tangga.
5. **Pelaksanaan Program Promosi:** Menerapkan program promosi yang ditetapkan perusahaan, termasuk pemasangan materi promosi seperti stiker, spanduk, atau materi promosi lainnya, untuk meningkatkan penjualan dan menarik minat pelanggan.

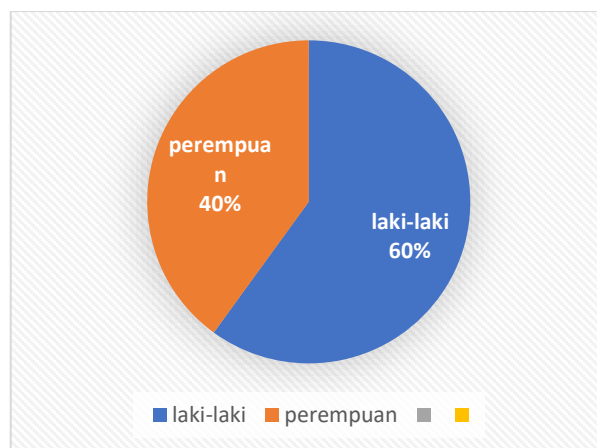
6. **Pemeliharaan Peralatan dan Fasilitas Toko:** Merawat dan mengoperasikan peralatan yang ada di toko, seperti mesin kasir, freezer, dan peralatan lainnya, untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik dan mendukung operasional

4.2 Profil Responden

Berikut merikut merupakan profil responden dari 67, adalah sebagai berikut:

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari sisi gender, gambaran dari 67 responden dapat dilihat pada gambar berikut:

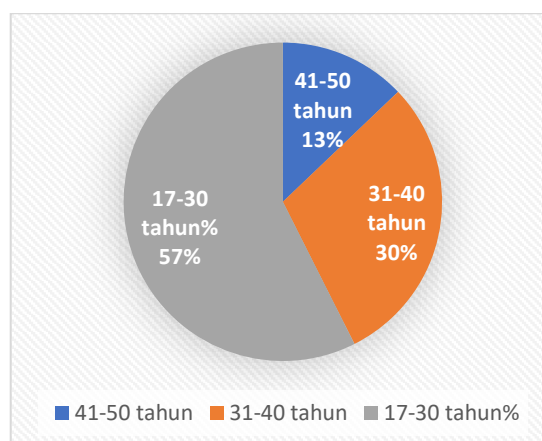


Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan dari gambar di atas menunjukkna bahwa dari 67 responden jumlah responden laki-laki adalah 60% sedangkan jumlah responden perempuan 40%.

2. Profil responden berdasarkan usia

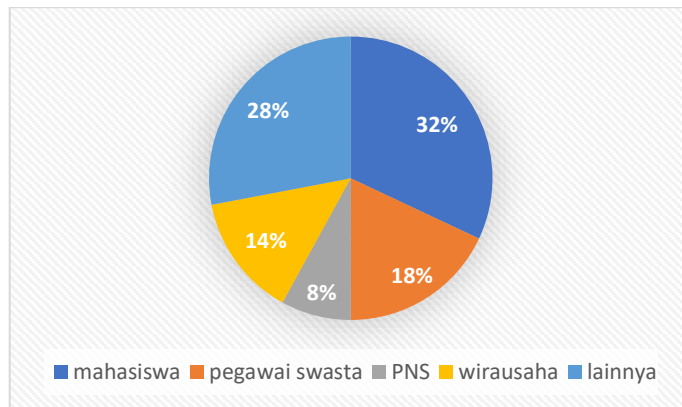
Dilihat dari karakteristik usia responden sebanyak 67 orang dapat dilihat dari gambar di bawah ini :



Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Di lihat dari gambar 4.3 responden yang berusia antara 17-30 tahun 57%, sedangkan responden yang berusia antara 31-40 taun adalah 30% dan responden yang berusia 41-50 tahun adalah 13%. Pada penelitian ini responden didominasi oleh pengunjung alfamidi yang berusia 17-30 tahun.

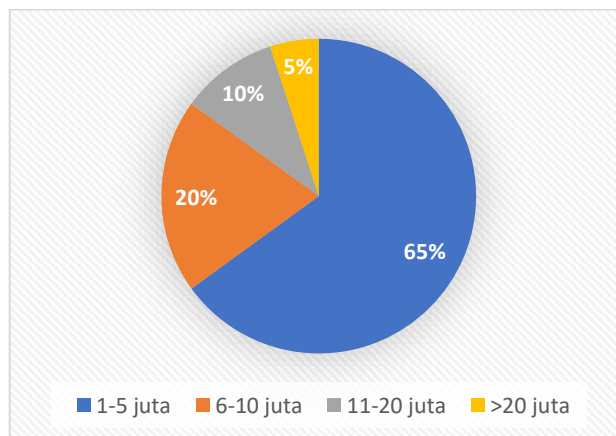
3. Profil responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar 4.4 di atas dari jumlah responden 67 orang menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pekerjaan mahasiswa/pelajar adalah 32%, pegawai swasta adalah 18%, PNS sebanyak 8% sedangkan wirausaha adalah 14% dan sisanya 28%.

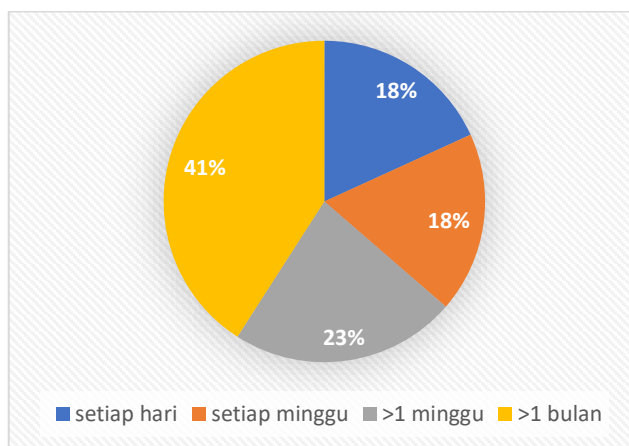
4. Profil responden berdasarakan penghasilan



Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan

Dari gambar 4.5 dengan jumlah responden 67 orang menunjukkan bahwa, responden yang memiliki penghasilan antara 1-5 juta sebanyak 65%, responden yang memiliki penghasilan antara 6-10 juta adalah 20%, responden yang memiliki penghasilan antara 11-20 juta sebanyak 10% dan responden yang memiliki penghasilan >20 juta sebanyak 5%.

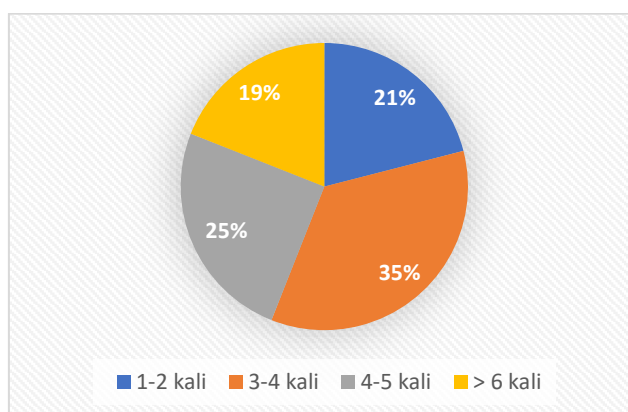
5. Profil responden berdasarkan kunjungan belanja



Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja

Dari gambar 4.6 dengan jumlah responden sebanyak 67 orang menunjukkan responden dengan frekuensi belanja setiap hari sebanyak 18%, responden yang memiliki frekuensi belanja setiap minggu sebanyak 18%, responden yang memiliki frekuensi belanja >1 minggu sebanyak 23% dan responden yang memiliki frekuensi belanja > 1 bulan 41%.

6. Profil responden berdasarkan frekuensi kunjungan

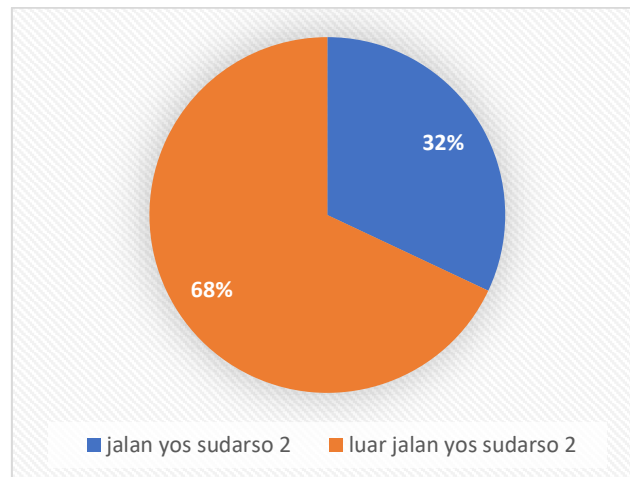


Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Dari gambar 4.7 dengan jumlah responden sebanyak 67 orang, jumlah responden yang memiliki frekuensi kunjungan 1-2kali sebanyak 21%, responden yang memiliki frekuensi kunjungan 3-4 kali sebanyak 35%, responden yang

memiliki tingkat frekuensi kunjungan 4-5 kali sebanyak 25%, dan responden yang memiliki frekuensi kunjungan >6 kali sebanyak 19%.

7. Profil responden berdasarkan domisili



Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Domisili

Dari gambar 4.8 di atas dengan jumlah responden 67 orang, responden yang berasal dari jalan yos sudarso 2 sebanyak 32%, dan responden yang berasal dari luar kota jalan yos sudarso 2 sebanyak 68%. Jadi responden di dominasi oleh pengunjung yang berasal dari luar jalan yos sudarso 2.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

1. Uji validitas variable x kualitas pelayanan

Uji validitas variabel x kualitas pelayanan dilakukan terhadap 5 indikator yang dijabarkan kedalam 10 pertanyaan dan di olah dengan menggunakan perhitungan spss versi 30, berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka uji validitas instrumennya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Uji Validitas Variable Kepuasan Pelanggan

Indikator	Ukuran	rhitung	rtabel	Hasil
-----------	--------	---------	--------	-------

Kualitas produk	Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan produk yang berkualitas dan baik.	1.000	0,2027	Valid
	Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.	1.000	0,2027	Valid
Kualitas pelayanan	Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.	1.000	0,2027	Valid
	Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien	1.000	0,2027	Valid
Harga dan promosi	Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.	1.000	0,2027	Valid
	Promo dan diskon yang diberikan	1.000	0,2027	Valid
Fasilitas dan kenyamanan	Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik	1.000	0,2027	Valid
	Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.	1.000	0,2027	Valid
Kepuasan keseluruhan	Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungситoli	1.000	0,2027	Valid
	Pelanggan bersedia merekomendasikan alfamidi jalan yos sudarso 2 kepada orang lain.	1.000	0,2027	Valid

Sumber : data primer, diolah 2025

2. Uji Realibilitas variable kualitas pelayanan

Untuk menentukan instrumen reliable atau tidak digunakan teknik Cronbach Alpha, yakni jika hasil Cronbach's Alpha kurang dari 0,6 maka instrumen rtidak reliabel, tetapi jika Cronbach's Alpha di atas 0,6 maka instumen dinyatakan reliabel.

- Karena Cronbach's Alpha hitung di atas 0,6 maka kualitas pelayanan (X) dinyatakan reliabel

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
1,000	10

- b. Karena Cronbach's Alpha hitung di atas 0,6 maka kepuasan pelanggan (Y) dinyatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistik

Cronbach's Alpha	N of Items
.536	10

3. Uji Normalitas

uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel tersebut terdistribusi normal atau tidak normal . uji normalitas sebagai suatu syarat atau asumsi sebelum analisis regresi linear sederhana.

Jika asymptotic sig (2-sided test) > 0.05 = Normal

Jika asymptotic sig (2-sided test) < 0.05 = Tidak Normal

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
N		70
Most Extreme Differences	Absolute	.680
	Positive	.680
	Negative	-.320
Test Statistic		.680
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.35

Sumber : data primer, diolah 2025

$0.35 > 0.05 = \text{Normal}$

Maka datanya berdistribusi normal, sehingga asumsi atau syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi. Maka dapat di simpulkan $0.35 > 0,05 = \text{normal}$ artinya datanya berdistribusi normal. Sehingga asumsi atau syarat normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

4. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas merupakan syarat atau asumsi sebelum dilakukan analisis regresi linear.

- Berdasarkan nilai signifikan (sig) : jika nilai $\text{sig} > 0,05 =$ ada hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y
- Berdasarkan nilai F :jika nilai F hitung < dari F tabel = ada hubungan linear secara signifikan antara variabel X dengan variabel Y

Tabel 4.3 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PELANGGAN (Y) KUALITAS PELAYANAN (X)	Between Groups	(Combined)	8.236	4	2.059	2.452	.055
		Linearity	3.299	1	3.299	3.928	.052
		Deviation from Linearity	4.937	3	1.646	1.960	.129
	Within Groups		52.063	62	.840		
	Total		60.299	66			

Sumber : data primer, diolah 2025

- Berdasarkan nilai signifikan (sig) : $0,129 > 0,05$ = ada hubungan linear secara signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y)
- Berdasarkan nilai F : $1,960 < 3,99$ (uji table F) = ada hubungan linear secara signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y)

5. Uji Heteroskedastisitas

uji heteroskedastisitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Homoskedastisitas : jika variance nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap.

Heteroskedastisitas : jika variance nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda.

Berdasarkan nilai signifikansi (sig). untuk variabel kualitas pelayanan (X) : $0,668 > 0,05$ (tidak terjadi heteroskedastisitas) artinya ada pengaruh

Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.913	2.723		.702	.485
	KUALITAS PELAYANAN X	-.033	.077	-.053	-.431	.668

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : data primer, diolah 2025

6. Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Syarat uji regresi linear sederhana

- Data harus valid dan reliabel dan berasal dari data primer
- Data juga harus lolos uji asumsi dasar yang mencakup uji normalitas dan uji linearitas.

Dasar pengambilan keputusan

- 1) Membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05
 - Jika nilai signifikansi $< 0,05$ artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
 - Jika nilai signifikansi $> 0,05$ artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y
- 2) Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel
 - Jika nilai t hitung $> t$ tabel, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y
 - Jika nilai t hitung $< t$ tabel, artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

Tabel 4.5 Persamaan Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.750	4.555		5.872	.000
	KUALITAS PELAYANAN X	.250	.129	.234	1.939	.057

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

Sumber : data primer, diolah 2025

Rumus : $Y = a + Bx$

Ket:

- a : angka kostanta dari Unstandardized Coefficients yaitu 26.750 artinya jika tidak ada kualitas pelayanan (X) maka kepuasan pelanggan (Y) adalah 26.750
- b : angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0.250. artinya setiap penambahan 1% tingkat kualitas pelayanan (X), maka kepuasan pelanggan akan meningkat 0.250.

Karena nilai koefisien regresi positif (+) bahwa kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). sehingga $Y = 26.750 - 0.250 = 26,5$

a. Uji hipotesis

Ho = jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ artinya ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Ha = jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ artinya tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel 4.6 Hasil Uji hipotesis

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,420	2.616		5.872	<.000
	KUALITAS PELAYANAN X	-511	.116	-.813	-4.418	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel diatas bahwa $0,001 > 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a di terima artinya ada pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

b. Uji t

Tabel 4.7 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35,420	2.616		5.872	<.000
	KUALITAS PELAYANAN X	-511	.116	-.813	-4.418	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN Y

Sumber : data primer, diolah 2025

Dari output t hitung -4.418 lalu berapa t tabelnya?

Df = $N - 2 = 67 - 2 = 65$ sehingga df 65 (maka dilihat di tabel bahwa t tabel : 0,2027 Sehingga $-4.418 > 0,2027$ artinya H_0 ditolak dan H_a di terima artinya ada pengaruh kualitas pelayanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

c. Besar Pengaruh Variabel X Terhadap Y (R squer)

Tabel 4.8 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.881	.627	1.402

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan dari hasil tabel diatas diketahui bahwasanya nilai R Square sebesar 0.881 atau setara dengan 81%, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 81% sedangkan 19% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

Jadi Kesimpulan uji analisis sederhana yaitu kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan total pengaruh 81%. pengaruh positif ini bermakna semakin meningkat kualitas pelayanan yang di

berikan oleh suatu perusahaan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

4.3.2 Kualitas Pelayanan Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang di berikan oleh alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli kepada pelanggan, maka dilihat tanggapan responden mengenai variable kualitas pelayanan, yang di peroleh dari hasil koesioner dan dapt di sajkan dalam tabel berikut:

1. Bukti Fisik (Tangibles):

- a. Alfamidi jalan yos sudarso 2 mengutamakan Kebersihan dan kerapihan toko.

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Dan Kerapihan Toko Alfamidi.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	40	160	60
Setuju	3	30	90	34
Tidak setuju	2	4	8	6
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	258	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang, setuju 30 orang,tidak setuju 4 orang, dan sangat tidak setuju 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{258}{4 \times (70)} \times 100\% = 92\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian toko adalah 88% yang menunjukan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.

Table 4.10 Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Seperti Troli, Keranjang Belanja, Dan Area Parkir Yang Nyaman.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	30	120	45
Setuju	3	30	90	40
Tidak setuju	2	10	20	15

Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	230	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 30 orang, tidak setuju 10 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{230}{4 \times (70)} \times 100\% = 82\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian toko adalah 98% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Keandalan (reability) :

- a. Alfamidi jalan yos sudarso 2 konsisten dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan.

Tabel 4.11 Konsistensi Alfamidi Dalam Menyediakan Produk Yang Dibutuhkan Pelanggan.

Keterangan	skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	15	60	78
Setuju	3	55	165	22
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	216	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 61 orang, setuju 6 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{216}{4 \times (70)} \times 100\% = 77\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Konsistensi Alfamidi dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan adalah 81% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 mampu dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.

Table 4.12 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Layanan Yang Akurat Dan Dapat Diandalkan.

Keterangan	skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	10	20	91
Setuju	3	60	180	9
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	200	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 orang, setuju 60 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{200}{4 \times (70)} \times 100\% = 71\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan adalah 71% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Daya Tanggap (Responsiveness):

- a. Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sigap dalam membantu pelanggan yang membutuhkan bantuan.

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Kesigapan Karyawan Dalam Membantu Pelanggan.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	14	56	91
Setuju	3	56	168	9
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	212	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, setuju 56 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{212}{4 \times (70)} \times 100\% = 76\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan adalah 76% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Kasir memberikan pelayanan yang efisien kepada pelanggan di saat melakukan transaksi pembayaran.

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Saat Proses Pembayaran Di Kasir.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	9	36	91
Setuju	3	61	183	9
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		67	219	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 orang, setuju 61 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{219}{4 \times (70)} \times 100\% = 78\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian toko adalah 78% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Jaminan (Assurance):

- a. Sikap karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 sangat ramah dan sopan saat melayani pelanggan.

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Sikap Ramah Dan Sopan Dari Karyawan Dalam Melayani Pelanggan.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	30	120	45
Setuju	3	28	84	37
Tidak setuju	2	12	24	18
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		67	228	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 25 orang, tidak setuju 12 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{228}{4 \times (70)} \times 100\% = 81\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai kebersihan dan kerapian toko adalah 82% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

b. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Tentang Produk Dan Layanan.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	30	120	45
Setuju	3	24	72	35
Tidak setuju	2	16	78	20
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	270	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 24 orang, tidak setuju 13 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{270}{4 \times (70)} \times 100\% = 81\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan. adalah 81% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

5. Empati (Empathy):

- a. Karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan.

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memberikan Perhatian Dan Pelayanan Yang Personal Kepada Pelanggan.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	18	72	73
Setuju	3	40	120	27
Tidak setuju	2	12	24	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
jumlah		70	216	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju 40 orang, tidak setuju 12 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{216}{4 \times (67)} \times 100\% = 77\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Karyawan memberikan perhatian dan pelayanan yang personal kepada pelanggan adalah 77% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. karyawan bersedia untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.

Table 4.18 Tanggapan Rensponden Tentang Karyawan Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Tentang Produk Dan Layanan.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	21	84	31
Setuju	3	40	120	60
Tidak setuju	2	9	18	8
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		67	222	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju 40 orang, tidak setuju 6 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{222}{4 \times (70)} \times 100\% = 79\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. 79% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4.19 Hasil Rekapitulasi Dan Rata-Rata Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator/butiran pernyataan	Tanggapan responden (%)	Rata-rata perindikator (%)
1.	Bukti fisik (tangible) Kebersihan dan kerapihan toko Alfamidi. Ketersediaan fasilitas seperti troli, keranjang belanja, dan area parkir yang nyaman.	88 82	85
2.	Keandalan (realibility) Konsistensi Alfamidi dalam menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan. Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan.	81 79	80
3.	Daya Tanggap (Responsiveness): Kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan. Kecepatan pelayanan saat proses pembayaran di kasir.	80 79	79,5
4.	Jaminan (assurance) Sikap ramah dan sopan dari karyawan dalam melayani pelanggan. Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk dan layanan.	82 81	81,5
5.	Empati (emphaty) Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan. Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dengan penuh perhatian.	78 81	79,5
	Rata-Rata (%)	81,1	

Sumber :Data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel di atas, di ketahui nilai rata-rata keseluruhan dari 5 indikator yang digambarkan ke dalam 10 pernyataan adalah 81,1%, rata-rata indikator tertinggi terletak pada indikator bukti fisik dengan presentase 85% sedangkan untuk rata-rata terendah terdapat pada indikator daya tanggap dan empathy selanjutnya untuk sub indikator tertinggi terdapat dalam butir pertanyaan ke-1 dengan pernyataan Kebersihan dan kerapihan toko Alfamidi dengan presentase 88%, sedangkan untuk sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan presentase 78%.

4.3.3 Kepuasan Pelanggan Alfamidi Jalan Yos Sudarso 2 Kota Gunungsitoli

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli, maka dilihat tanggapan responden mengenai variable kepuasan pelanggan, yang di peroleh dari hasil koesioner dan dapat di sajikan dalam tabel berikut:

1. kualitas produk

- a. Alfamidi jalan yos sudarso 2 menyediakan Produk yang berkualitas dan baik.

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	15	60	23
Setuju	3	52	156	77
Tidak setuju	2	3	9	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	225	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang, setuju 52 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{225}{4 \times (70)} \times 100\% = 80\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai kualitas produk adalah 80% yang menunjukan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 dalam kondisi layak dan tidak rusak.

Tabel 4.21 Produk Tersedia Dalam Kondisi Yang Layak Dan Tidak Rusak.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	14	56	21
Setuju	3	53	159	79
Tidak setuju	2	9	18	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	233	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang, setuju 53 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{233}{4 \times (70)} \times 100\% = 83\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai produk tersedia dalam kondisi yang layak dan tidak rusak adalah 83% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

- a. Pelayanan karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 ramah, sopan, dan responsive terhadap pelanggan.

Tabel 4.22 Pelayanan Karyawan Ramah, Sopan, Dan Responsif.

Keterangan	Skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	20	80	30
Setuju	3	31	93	46
Tidak setuju	2	19	38	24
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	211	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang, setuju 31 orang, tidak setuju 19 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{211}{4 \times (70)} \times 100\% = 75\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Pelayanan karyawan ramah, sopan, dan responsif adalah 75 % yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien.

Tabel 4.23 Proses Transaksi Di Kasir Berlangsung Cepat Dan Efisien.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	30	120	45

Setuju	3	20	60	30
Tidak setuju	2	13	26	15
Sangat tidak setuju	1	7	7	10
Jumlah		70	212	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 20 orang, tidak setuju 13 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{212}{4 \times (70)} \times 100\% = 75\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Proses transaksi di kasir berlangsung cepat dan efisien adalah 75% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Harga dan promosi

- a. Harga produk yang tersedia di alfamidi jalan yos sudarso 2 sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Tentang Harga Dan Promosi

Keterangan	skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	30	120	45
Setuju	3	28	84	42
Tidak setuju	2	12	24	13
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	228	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 30 orang, setuju 28 orang, tidak setuju 12 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{228}{4 \times (70)} \times 100\% = 81\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai harga dan promosi adalah 81% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Promo dan diskon yang diberikan alfamidi jalan yos sudarso 2 menarik dan bermanfaat.

Tabel 4.25 Promo Dan Diskon Yang Diberikan Menarik Dan Bermanfaat.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	21	84	32
Setuju	3	25	75	33
Tidak setuju	2	14	28	21
Sangat tidak setuju	1	10	10	14
Jumlah		67	197	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju 25 orang, tidak setuju 14 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 10 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{197}{4 \times (70)} \times 100\% = 70\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Promo dan diskon yang diberikan menarik dan bermanfaat adalah 70% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Fasilitas dan kenyamanan

- a. Kebersihan dan kenyamanan alfamidi jalan yos sudarso 2 terjaga dengan baik.

Tabel 4.26 Kebersihan Dan Kenyamanan Toko Terjaga Dengan Baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	33	132	49
Setuju	3	37	111	51
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	243	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 33 orang, setuju 34 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{243}{4 \times (70)} \times 100\% = 87\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Kebersihan dan kenyamanan toko terjaga dengan baik adalah 87% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Tata letak produk di alfamidi jalan yos sudarso 2 mudah diakses oleh pelanggan.

Tabel 4.27 Tata Letak Produk Mudah Diakses Oleh Pelanggan.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	%
Sangat setuju	4	32	128	49
Setuju	3	28	84	37
Tidak setuju	2	10	20	14
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	23	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang, setuju 25 orang, tidak setuju 10 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$

$$\frac{223}{4 \times (70)} \times 100\% = 83\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Tata letak produk mudah diakses oleh pelanggan adalah 83% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

5. Kepuasan Keseluruhan

- a. Pelanggan merasa puas setelah berbelanja di Alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli

Tabel 4.28 Pelanggan Merasa Puas Setelah Berbelanja Di Alfamidi.

Keterangan	skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	36	144	49
Setuju	3	34	102	51
Tidak setuju	2	0	0	0
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		67	246	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 59 orang, setuju 8 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$
$$\frac{246}{4 \times (70)} \times 100\% = 88\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Tata letak produk mudah diakses oleh pelanggan adalah 88% yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut.

- b. Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi yos sudarso 2 kepada orang lain.

Tabel 4.29 Pelanggan Bersedia Merekomendasikan Alfamidi Kepada Orang Lain.

Keterangan	skor	Jumlah responden	Skor total	%
Sangat setuju	4	45	180	67
Setuju	3	18	54	23
Tidak setuju	2	7	0	10
Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah		70	234	100

Sumber : data primer, diolah 2025

Berdasarkan hasil jawaban dari responden disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 59 orang, setuju 8 orang, tidak setuju 0 orang, dan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{skor hasil jawaban responden}}{\text{jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\%$$
$$\frac{234}{4 \times (70)} \times 100\% = 84\%$$

Jadi tanggapan responden mengenai Pelanggan bersedia merekomendasikan Alfamidi kepada orang lain adalah 84% yang menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut.

4.4 Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang di lakukan sebelumnya, selanjutnya akan di lakukan pembahasan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pt midi utama Indonesia Tbk di jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli dengan melibatkan 67 orang yang menjadi responden dalam pengumpulan data yang di olah menggunakan spss versi 30.

Berdasarkan analisis deskriptif terhadap variable kualitas pelayanan diperoleh rata-rata tanggapan responden secara keseluruhan dengan menggunakan lima indikator meliputi bukti fisik, keandalan daya tanggap, jaminan dan empati yang digambarkan ke dalam 10 dimensi pernyataan di peroleh nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 81,1 dengan nilai rata-rata perindikator tertinggi terdapat pada indikator bukti fisik sebesar 85% sedangkan untuk rata-rata terendah terdapat pada indikator daya tanggap dan empaty 79,5, selanjutnya untuk sub indikator tertinggi terdapat dalam butiran pertanyaan ke-1 dengan pernyataan Kebersihan dan kerapihan toko Alfamidi dengan presentase 88%, sedangkan untuk sub indikator terendah terdapat pada butir pernyataan Kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan dengan presentase 78%.

Dari hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian di dapat hasil rata-rata sebesar 80,5 yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Midi Utama Indonesia Tbk jalan yos sudarso 2 Kota Gunungsitoli sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan dalam mengambil keputusan untuk datang Kembali, dengan segala upaya yang dilakukan perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya tentu saja harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen.

4.4.1 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Teori

Dalam penelitian ini diperoleh beberapa temuan antara lain: dengan adanya kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan alfamidi jalan yos sudarso 2 kota gunungsitoli, pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang di terima, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap alfamidi, pelanggan yang puas dengan pelayanan akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan alfamidi kepada orang lain, dan alfamidi akan memiliki reputasi yang baik di mata pelanggan dan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kredibilitasnya.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Rahadhini Et Al., 2022:139) bahwa Kualitas Pelayanan Merupakan Suatu Usaha Yang Harus Dilakukan Untuk Memenuhi Kebutuhan Konsumen Dengan Memberikan Kualits Pelayanan Yang Sebaik Mungkin Terhadap Apa Yang Diperlukan Oleh Konsumen Pada Saat Melakukan Pembelian.

Pasuraman (2024:3) mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan Ditandai Dengan Seberapa Jauh Perbedaan Antara Kenyataan Dan Keinginan Konsumen Terhadap Layanan Yang Diperoleh Atau Diterimanya. Kualitas Manfaat Dapat Dicitrakan Sebagai Tingkat Kehebatan Yang Diantisipasi Dan Kendali Atas Tingkat Kehebatan Tersebut Untuk Memenuhi Keinginan Klien.

4.4.2 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizal Apriansyah (2018) dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamidi Cipayung Jakarta Timur " Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamidi Cipayung.. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah cara yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian observasi, angket dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dilihat dari pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk melakukan pembelian ulang di alfamidi, pelanggan yang puas dengan pelayanan juga akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap alfamidi dan pelanggan yang puas akan merekomendasikan alfamidi kepada orang lain. Selain itu juga, karyawan yang merasa bahwa pelayanan mereka di hargai akan merasa lebih termotivasi dan bersemangat, dan karyawan juga akan meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka untuk melayani pelanggan.