



**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN  
DI ANTARA INDOMARET DAN ALFAMART  
DI PARAPAT**

**SKRIPSI**

**OLIVIA JESICCA MANIK  
1701010036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA**

**DELI SERDANG**

**2022**





**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN  
DI ANTARA INDOMARET DAN ALFAMART  
DI PARAPAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Terpadu Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional  
di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

**OLIVIA JESICCA MANIK  
1701010036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL  
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA  
DELI SERDANG  
2022**



## HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang,



Olivia Jessica Manik

1701010036

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KAJIAN TERHADAP PERBEDAAN KUALITAS LAYANAN DI ANTARA  
INDOMARET DAN ALFAMART DI PARAPAT**

**Diajukan Oleh :**

**Nama** : Olivia Jessica Manik  
**NIM** : 1701010036  
**Program Studi** : Manajemen Pemasaran Internasional

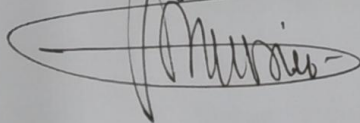
**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan  
diterima sebagai pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Pada Program Studi Manajemen  
Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.**

**DEWAN PENGUJI**

**Pembimbing** : Drs. Vinsensius Matondang, MBA.  
**Penguji** : Bilson Pandiangan, S.Si., M.M.  
**Penguji** : Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M.

**Diketahui dan Disahkan Oleh :**

**Ketua Program Studi  
Manajemen Pemasaran Internasional**



Binsar Sihombing, SE.M.Si  
NIDN.0108066502

**Direktur,  
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**



Dr. Jenny Elisabeth  
NIDN.0107116301

**Ditetapkan di** : Deli Serdang  
**Tanggal** : 07 Maret 2022

## **KATA PENGANTAR**

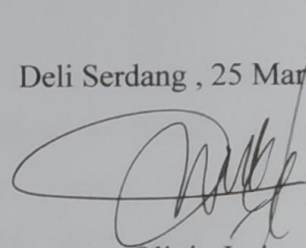
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ Kajian Terhadap Perbedaan Kualitas Layanan di Antara Indomaret dan Alfamart di Parapat”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Disamping itu, penulisan skripsi ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan pembaca, secara khusus mahasiswa/i Manajemen Pemasaran. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tugas akhir skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Bapak Binsar Sihombing,SE.,M.SI, selaku ketua program studi Manajemen Pemasaran Internasional.
2. Bapak DRS.Vinsensius Matondang, MBA., selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia membimbing dan memberikan motivasi, saran, bantuan dan arahan selama penulis menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Bilson Pandiangan S.S,M.M., Selaku dosen pendamping yang telah bersedia memberikan motivasi, saran, dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dany Perdana Sitompul, S.T.M.M., selaku dosen penguji saya yang sudah memberikan kritik dan saran yang baik untuk kelengkapan skripsi saya.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, motivasi baik secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Terkhusus buat seseorang yang spesial Doris Daniel Sinaga, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dengan penuh kesabaran, perhatian membantu saya demi terselesaikannya skripsi ini.

7. Saudara/i dan sahabat saya, Revi Anna Manik, Marasi Manik, Steven Malau, Olivia Sirait yang selalu memberi semangat dan dukungan demi terselesaikannya skripsi ini.
8. Rekan saya, Ivan Hutajulu yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all this times.*

Deli Serdang , 25 Maret 2021



Olivia Jesicca Manik



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olivia Jesicca Manik  
NPM : 1701010036  
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional  
Jenis Karya : Skripsi

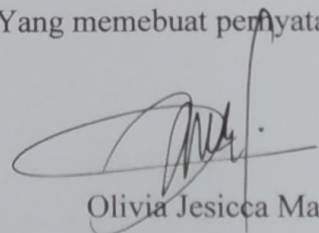
demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Royalti Non eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Analisis Perbedaan Kualitas Layanan Di Antara Indomaret dan Alfamart Di Parapat**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Deli Serdang , 25 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Olivia Jesicca Manik