

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

OLIVIA JESICCA MANIK  
1701010036

## ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan kunci sukses suatu bisnis karena akan menentukan kepuasan konsumen dan ini di wilayah manapun termasuk di wilayah Parapat. Pertumbuhan pangsa pasar ritel modern di Parapat membuat persaingan semakin ketat, secara khusus di Indomaret dan Alfamart di Parapat. Jumlah penjualan Alfamart tahun 2020 lebih besar dari Indomaret, yang kalau dilihat dari perspektif kualitas layanan maka hal ini terjadi karena kualitas layanan Alfamart lebih baik dari Indomaret, sehingga Alfamart lebih diminati oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas layanan di antara Indomaret dan Alfamart di Parapat. Penelitian ini menggunakan teori *Dimensions of Servqual* yang dikemukakan oleh Valerie A. Zeithaml, A Parasuraman, dan Leonard L. Berry yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Parapat, dimana terdapat gerai Indomaret dan Alfamart yang berdekatan. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Indomaret atau Alfamart yang berada di lokasi penelitian, sementara sampel penelitian yaitu sebanyak 100 (seratus) responden yang berasal dari 50 (lima puluh) pelanggan Indomaret dan 50 (lima puluh) pelanggan Alfamart. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu dengan menyebar angket. Teknik pengujian menggunakan uji hipotesis *Independent Sample t-Test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai perbandingan rata-rata Alfamart pada dimensi *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* lebih baik dari Indomaret. Walau demikian secara statistik perbedaan itu tidak signifikan seperti ditunjukkan oleh hasil uji *Independent Sample t-Test*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas layanan di antara Indomaret dan Alfamart di Parapat.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Indomaret, Alfamart**

# ANALYSIS OF DIFFERENCES IN SERVICE QUALITY BETWEEN INDOMARET AND ALFAMART IN PARAPAT

OLIVIA JESICCA MANIK

1701010036

## ABSTRACT

Service quality is the key to the success of a business since it creates customer satisfaction which in turn creates repeat buying. The growth of the modern retail market in Parapat created tough competition, especially between Indomaret and Alfamart. The total sales of Alfamart in the year of 2020 was larger than that of Indomaret. This could be attributed to the better quality of service of Alfamart compare to the quality of service of Indomaret.

This study aims to determine whether there is a difference in service quality between Indomaret and Alfamart in Parapat. This study uses the dimensions of Servqual theory proposed by Valerie A. Zeithaml, A Parasuraman, and Leonard L. Berry, conducted *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*.

This research is quantitative research. The research location is in Parapat, where Indomaret and Alfamart outlets are located. The research population are Indomaret and Alfamart customers who live Parapat, the number of sample is 100 (one hundred) respondents which constituted 50 (fifty) of Alfamart customers and 50 (fifty) of the Indomaret customers. The data collection technique used was the accidental sampling method, which were conducted by distributing questionnaires to respondents. The hypothesis testing technique used the *Independent Sample t-Test* and hypothesis test.

The results showed that in terms of the average comparison value, Alfamart on each the dimensions of *reliability, responsiveness, assurance, and empathy* is better than that of Indomaret. However, the difference was statistically not significant as shown by the results of the *Independent Sample t-Test*. Thus it can be concluded that there is no difference in service quality between Indomaret and Alfamart in Parapat.

**Keywords: Service Quality, Indomaret, Alfamart**