

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ketersediaan Fasilitas terhadap minat Konsumen berkunjung kembali pada Minimarket Alfamart Raya Sukodono, alat pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi, sampel yang diambil berjumlah 108 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*. Hasil dari penelitian diperoleh (1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali konsumen.(2) Terdapat pengaruh promosi terhadap minat berkunjung kembali konsumen. (3) Terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali konsumen. (4) Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, promosi, dan ketersediaan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Ketersediaan Fasilitas dan Konsumen berkunjung kembali

ABSTRACT

This research was conducted to determine the influence of quality of service, promotion, and availability of facilities to the interest of consumers revisiting at Alfamart Raya Sukodono Minimarket, Sidoarjo, the data collection tools used in this research are questionnaires and documentation, samples taken amounting to 108 respondents. The sampling techniques in this study were conducted with accidental sampling. Results of research gained (1) there is an influence of quality of service on the interest of returning consumers. (2) There is a promotional influence on the consumer's return interest. (3) There is the influence of facility availability against consumer revisiting interest. (4) There is a simultaneous influence between the quality of service, promotion, and availability of facilities against the interest of returning consumers.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Availability of Facilities and Consumers Revisit*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Konsumen Alfamart Raya Sukodono Sidoarjo”**. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini adalah karena doa serta mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Selanjutnya berturut-turut disampaikan kepada pimpinan perusahaan tempat mengadakan penelitian, orang tua, teman sejawat, dll.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Juli 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Berita Acara Ujian Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan keaslian.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	vi
Abstract.....	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1.2 Strategi Pemasaran	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.2.2.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	20
2.2.3 Promosi	20
2.2.3.1 Pengertian Promosi.....	20
2.2.3.2 Bauran Promosi.....	21

2.2.3.3 Indikator Variabel Promosi	22
2.2.4 Ketersediaan Fasilitas	23
2.2.4.1 Pengertian Fasilitas	23
2.2.4.2 Faktor Desain Fasilitas.....	24
2.2.4.3 Indikator Ketersediaan Fasilitas.....	25
2.2.5 Berkunjung Kembali	26
2.2.5.1 Minat Beli Ulang	26
2.2.5.2 Faktor Berkunjung Kembali.....	28
2.2.5.3 Indikator Variabel Minat Berkunjung Kembali	32
2.2.6 Hubungan Antar Variabel	32
2.2.6.1 Pengaruh KP terhadap MBK.....	32
2.2.6.2 Pengaruh Promosi terhadap MBK.....	33
2.2.6.3 Pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap MBK	34
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN.....

3.1 Rancangan Penelitian	40
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	45
3.3.1 Jenis Data	45
3.3.2 Sumber Data	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	46
3.4.2 Teknik Mengumpulkan Data.....	47
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	49
3.5.1 Variabel Penelitian	49

3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5.2.1 Kualitas Pelayanan	49
3.5.2.2 Promosi.....	50
3.5.2.3 Ketersediaan Fasilitas	51
3.5.2.4 Minat Berkunjung Kembali.....	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian	53
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	55
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	58

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data Penelitian.....	60
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	60
4.2 Hasil Penelitian	61
4.2.1 Hasil Distribusi Frekuensi X dan Y	61
4.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian	66
4.2.2.1 Uji Validitas.....	66
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	68
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	69
4.2.3.1 Uji Normalitas	69
4.2.3.2 Uji Multikolonieritas.....	70
4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	71
4.2.3.4 Uji Autokorelasi	72
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.2.5 Pembuktian Hipotesis	76
4.2.5.1 Pembuktian Hipotesis 1.....	76
4.2.5.2 Pembuktian Hipotesis 2.....	76
4.2.5.3 Pembuktian Hipotesis 3.....	77
4.2.5.4 Pembuktian Hipotesis 4.....	77

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
--------------------------------------	----

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	82
--------------------	----

5.2 Saran	83
-----------------	----

Daftar Pustaka

Lampiran - Lampiran

DAFTAR TABEL

3.1 Skala Likert	48
4.1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	62
4.2 Distribusi Frekuensi Promosi	63
4.3 Distribusi Frekuensi Ketersediaan Fasilitas	64
4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	65
4.5 Uji Validitas.....	66
4.6 Uji Reliabilitas	68
4.7 Uji Normalitas.....	69
4.8 Uji Multikolonieritas	70
4.9 Uji Autokorelasi.....	72
4.10 Regresi Linier Berganda	73
4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
4.12 Uji t	76
4.13 Uji F.....	78

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Grafik Jumlah 5 Besar Toko Ritel.....	4
1.2 Gambar Grafik Toko Alfamart	6
2.1 Gambar Kerangka Konseptual	37
3.1 Gambar Rancangan Penelitian	42
4.1 Gambar Heterokdesitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS