

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA TOKO, DAN DISKON**

**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MINI MARKET**

**MUTIARA INDAH CABANG TALANG KELAPA**

**KOTA PALEMBANG**



Diajukan Oleh :

Elvira Niranti

2001110502

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

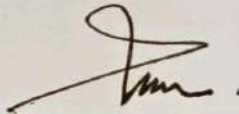
**2024**

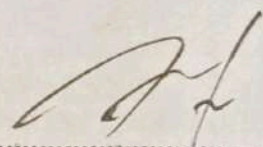
**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : ELVIRA NIRANTI  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110502  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa

Pembimbing Skripsi

Tanggal 27-03-2024 Pembimbing I:   
Ulil Amri, S.E., M.Si  
NIDN: 0229016201

Tanggal 27-03-2024 Pembimbing II:   
Yua Suprani, SE., M.Si  
NIDN: 0207066701

52 /PS/DFEB/ 24

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si. Ak.CA. CSRS.  
NIDN. 0205026401

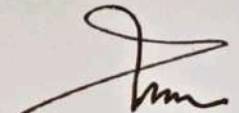
Mariyam Zanariah, SE.MM  
NIDN. 0222096301

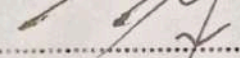
**UNIVERSITAS TRIDINANTI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

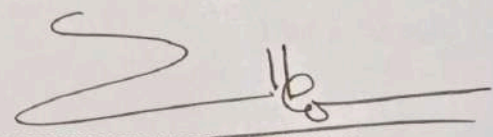
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : ELVIRA NIRANTI  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110502  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa

Penguji Skripsi

Tanggal 27 - 03 - 2024 Ketua Penguji:   
Uli Amri, S.E., M.Si  
NIDN: 0229016201

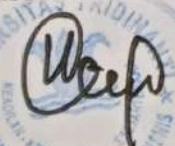
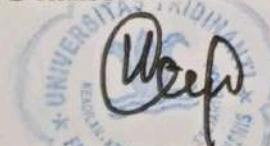
Tanggal 27 - 03 - 2024 Penguji I :   
Yan Suprani, SE., M.Si  
NIDN: 0207066701

Tanggal 28 - 03 - 2024 Penguji II :   
Ellen Sumiarni, SE., MM  
NIDN: 0223116001

52 /PS/DFEB/ 24

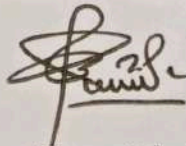
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si. Ak. CA. CSRS.  
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen



Mariyam Zanariah, SE. MM  
NIDN. 0222096301

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elvira Niranti  
Nomor pokok/ NPM : 2001110502  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah tertulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Maret 2024



Elvira Niranti

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

*Jalan untuk meraih kesuksesan tidaklah mulus.*

*Yang mulus hanya wajah Sehun EXO.*

### **Kupersembahkan Kepada :**

- Babe dan Mami;
- Alm. Papi;
- Keluarga Budiman dan Zaironi;
- Teman-temanku (Adetia Claudia, Tiara Margareta Putri, Nuricha Erika Wijaya, Ikkrima Rosana, Radika Anggraini, Edo Revaldo, Nurul Fatimah, Shopia Febriana Putri);
- Orang spesial M. Agam Sucipto;
- Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2020;
- Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang peneliti ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa Kota Palembang”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan proposal ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S, selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, AE., M.Si. Ak.CA.CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
4. Bapak Ulil Amri, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi Universitas Tridianti.
5. Ibu Yun Suprani, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II Skripsi serta Dosen Pembimbing Akademik Universitas Tridianti.
6. Dosen dan Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
7. Diri saya sendiri yang telah bertahan serta semangat dalam penyusunan proposal.
8. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyusunan proposal.
9. Keluarga dan Saudara yang senantiasa selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan proposal.

10. Teman-teman angkatan 2020 atas motivasi dan memberikan semangat kedalam penyusunan skripsi

11. Dan semua pihak yang telah membantu yang telah membantu terselesainya proposal ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan proposal ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Januari 2024

Peneliti

Elvira Niranti

2001110502

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Kajian Teoris .....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Citra Toko.....	15
2.1.2.1 Pengertian Citra Toko.....	15
2.1.2.2 Dimensi Citra Toko .....	16
2.1.2.3 Indikator Citra Toko .....	16
2.1.3 Diskon .....	17



2.1.3.1	Pengertian Diskon .....	17
2.1.3.2	Indikator Diskon.....	18
2.1.3.3	Jenis-Jenis Diskon .....	18
2.1.3.4	Tujuan Diskon .....	19
2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.4.2	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.4.3	Indikator Kepuasan Konsumen .....	22
2.2.	Penelitian Yang Relevan .....	23
2.3.	Kerangka Berfikir.....	26
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1	Tempat Penelitian.....	28
3.1.2	Waktu Penelitian .....	28
3.2.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.2.1	Sumber Data.....	28
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.	Populasi, Sampel dan Sampling .....	30
3.3.1	Populasi .....	30
3.3.2	Sampel.....	31
3.3.3	Sampling .....	32
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional .....	32
3.4.1	Variabel .....	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.	Instrumen Penelitian.....	34
3.5.1	Uji Validitas .....	35
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	36
3.6.	Teknik Analisis Data.....	36

3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1.1. Uji Normalitas .....	37
3.6.1.2. Uji Multikolonieritas .....	38
3.6.1.3. Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.6.3 Analisis Koefisiensi Korelasi (r) .....	40
3.6.4 Analisis Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	40
3.6.5 Uji Hipotesis.....	41
3.6.5.1 Uji F (Secara Simultan).....	41
3.7. Sistematika Penulisan.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Gambaran Umum Toko.....	44
4.1.1 Sejarah Mini Market Mutiara Indah.....	44
4.1.2 Visi dan Misi Mini Market Mutiara Indah .....	44
4.1.3 Sruktur Organisasi.....	45
4.1.4 Pembagian Tugas .....	46
4.2. Pembahasan dan Interpretasi .....	48
4.2.1 Karakteristik Responden .....	48
4.2.1.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.1.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.2.1.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.3. Hasil Instrumen Penelitian .....	50
4.3.1 Uji Validitas .....	50
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.4. Analisis Statistik.....	54
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	54
4.4.1.1 Uji Normalitas .....	54
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas .....	57
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	58

4.4.2 Analisis Regresi Linear berganda .....	59
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	61
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	61
4.5. Uji Hipotesis.....	62
4.5.1 Uji F (Secara Simultan).....	62
4.5.2 Uji T (Secara Parsial).....	64
4.6. Pembahasan.....	66
4.6.1 Pembahasan Secara Simultan.....	66
4.6.2 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
4.6.3 Pembahasan Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen ...	68
4.6.4 Pembahasan Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Jumlah Konsumen Bulan Juni 2023-Oktober 2023 .....	2
Tabel 1.2. Fasilitas Mini Market .....	4
Tabel 1.3. Macam-Macam Diskon .....	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	23
Tabel 3.1. Kegiatan Penelitian .....	28
Tabel 3.4. Definisi Operasional.....	33
Tabel 3.5. Skala <i>Likert</i> .....	35
Tabel 3.6. Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Toko ( $X_2$ ).....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Diskon ( $X_3$ ) .....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Korelasi (r), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), dan Adjusted $R^2$ .....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Secara Simultan) .....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji T (Secara Parsial) .....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa .....	45
Gambar 4.2 Grafik Histogram .....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58

## **ABSTRAK**

**Elvira Niranti, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa Kota Palembang, Pembimbing I : Ulil Amri, S.E.,M.Si dan Pembimbing II : Yun Suprani, SE., M.Si.**

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan diskon terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa, Kota Palembang. Metode penelitian menggunakan survei dengan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Analisis regresi akan digunakan untuk mengukur signifikansi variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen. Hasilnya diharapkan memberikan wawasan strategis bagi Mini Market Mutiara Indah dalam meningkatkan pengalaman konsumen dan daya saing di pasar lokal.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen Di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa Kota Palembang. Populasi yang menjadi objek adalah jumlah populasi sebanyak 339 konsumen, dari jumlah konsumen pada bulan oktober 2023.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Toko, Diskon, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

**Elvira Niranti, The Influence of Service Quality, Store Image and Discounts on Consumer Satisfaction at Mutiara Indah Mini Market, Talang Kelapa Branch, Palembang City, Supervisor I: Ulil Amri, S.E., M.Si and Supervisor II: Yun Suprani, SE., M.Si.**

This study aims to evaluate the influence of service quality, store image and discounts on consumer satisfaction at the Mutiara Indah Mini Market, Talang Kelapa Branch, Palembang City. The research method uses a survey with a questionnaire as a data collection instrument. Regression analysis will be used to measure the significance of these variables on consumer satisfaction. The results are expected to provide strategic insight for Mutiara Indah Mini Market in improving consumer experience and competitiveness in the local market.

This research was conducted to determine the influence of service quality, store image and discounts on consumer satisfaction at the Mutiara Indah Mini Market, Talang Kelapa Branch, Palembang City. The population that is the object is a population of 339 consumers, from the number of consumers in October 2023.

**Keywords: Service Quality, Store Image, Discounts, Consumer Satisfaction**

## **RIWAYAT HIDUP**

**Elvira Niranti**, dilahirkan di Batam pada tanggal 29 Oktober 2002 dari Ayah Alm. Noor Wiratta dan Ibu Yeyen Oktarina, ia anak tunggal.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2014 di SD Negeri 149 Palembang. Sekolah menengah pertama diselesaikan pada tahun 2017 di MTS Negeri 1 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2020 di SMK Muhammadiyah 1 Palembang. Ia memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di zaman modern sekarang ini dunia pemasaran terus berkembang dan berubah, dari pemasaran tradisional ke pemasaran modern. Canggihnya teknologi serta meningkatnya edukasi mengenai pemasaran membuat jumlah para pesaing meningkat. Tujuan utama perusahaan di dirikan adalah mendapatkan profit atau keuntungan, dan tujuan lainnya adalah dapat menyediakan barang atau jasa untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan memuaskan para konsumen.

Perkembangan bisnis ritel modern di Indonesia beberapa tahun terakhir sangatlah pesat. Ritel muncul karena kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat . Saat ini persaingan yang ketat dalam bisnis ritel menuntut pelakunya untuk menerapkan strategi agar toko dapat memenuhi keinginan konsumen dan terus bertahan di pasar. Toko juga harus mampu mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbelanja.

Mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang retail. Toko ini berdiri sejak tahun 2002 dan telah berjalan sampai saat ini. Mini market Mutiara Indah ini telah memiliki 4 cabang salah satunya yaitu mini market Mutiara Indah cabang Talang Kelapa. Dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen, mini market Mutiara Indah cabang Talang Kelapa sangat memperhatikan kepuasan konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, citra toko, serta diskon untuk berbagai produk yang dijual.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono: 2020). Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan yang merupakan respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Kepuasan konsumen sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan, karena keuntungan yang didapatkan oleh perusahaan itu dari konsumen yang merasa puas akan mutu kualitas dari barang atau jasa yang di berikan oleh perusahaan. Tingginya tingkat persaingan yang ada di sekitar lokasi sehingga mempengaruhi jumlah konsumen dan terjadi kenaikan dan penurunan jumlah konsumen di mini market Mutiara Indah cabang Talang Kelapa. Berikut data konsumen mini market Mutiara Indah cabang Talang Kelapa.

**Tabel 1.1.**

**Jumlah Konsumen Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa  
Bulan Juni 2023 – Oktober 2023**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Juni 2023	295
Juli 2023	325
Agustus 2023	328
September 2023	335
Oktober 2023	339

*Sumber:* Mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat terjadi penurunan jumlah konsumen pada bulan juni 2023 yaitu 295 dikarenakan pada bulan tersebut harga bahan pokok masih mahal seperti minyak, gula, dan lainnya serta tidak ada diskon potongan harga maupun diskon berhadiah. Pada bulan juli 2023 sampai agustus 2023 jumlah konsumen mulai meningkat karena faktor diskon yang diberikan serta persiapan HUT RI Ke-78 yang membuat jumlah konsumen meningkat 325 sampai 328, pada bulan september 2023 jumlah konsumen meningkat 335 dikarenakan adanya diskon bahan pokok mulai dari minyak kelapa, minyak goreng, mi instan. Dapat dilihat juga pada bulan oktober 2023 jumlah konsumen masih konsisten pada angka 300 (tiga ratus) konsumen walaupun harga bahan pokok mulai naik karena akan memasuki akhir tahun, jumlah konsumen yang konsisten dikarenakan kebutuhan yang harus di penuhi, dan mini market Mutiara Indah mengadakan program “Gebyar Akhir Tahun Bagi-Bagi Hadiah” yang dimana syarat partisipasinya konsumen harus belanja miniman Rp 150.000,- berlaku kelipatan dan mendapatkan kupon undian yang akan di undi pada awal tahun dengan hadiah besar seperti mesin cuci, kulkas, kompor dan masih banyak lagi. Program tersebut menjadi daya tarik konsumen untuk berbelanja, dengan begitu jumlah konsumen pada bulan oktober 2023 dapat konsisten.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian, salah satunya adalah kualitas pelayanan. (Hermawan: 2018) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal

ini, perusahaan yang menyediakan layanan, membutuhkan interaksi secara langsung antara pelanggan dan pelaku usaha. Berikut tabel fasilitas yang diberikan toko sebagai bentuk pelayanan.

**Tabel 1.2.**

**Fasilitas Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa**

<b>N0.</b>	<b>Fasilitas Toko</b>
1.	Lahan parkir yang luas
2.	Ruangan dilengkapi dengan AC
3.	Toilet
4.	Program transaksi yang terupdate
5.	Transaksi yang cepat dengan adanya 2 kasir
6.	Kebersihan toko yang selalu dijaga
7.	Pencahayaan ruangan yang maksimal
8.	Tempat duduk beserta meja untuk istirahat
9.	Display produk yang mudah di temukan
10.	Display produk yang rapi
11.	Karyawan toko yang ramah

*Sumber:* Mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa 2023

Berdasarkan dari penjelasan di atas, kepuasan konsumen di mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa tidak stabil dikarenakan beberapa faktor salah satunya yaitu rasional emosi pegawai toko terhadap konsumen masih belum maksimal disebabkan karena tidak adanya *complaint service* atau biasa disebut pusat pengaduan serta kurangnya kemampuan komunikasi pegawai toko sehingga hal ini menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan konsumen.

citra toko adalah kepribadian sebuah toko. Konsumen cenderung berbelanja di toko-toko yang sesuai dengan citra yang dibangunnya. Hal ini diperkuat dengan penelitian (Preez and Vyver: 2010) yang menyatakan bahwa citra toko adalah bagian vital dari komunikasi pemasaran dan penyampaian identitas perusahaan, karena citra toko mampu mempengaruhi persepsi konsumen. Citra toko dapat

terbentuk dengan menghadirkan dan mengkombinasikan beberapa unsur bauran ritel (*retail mix*). Menurut (Lavy and Weitz: 2009) bauran ritel terdiri atas *merchandising, pricing, promotions, location, retail service, dan store atmosphere*. Hal ini juga terungkap pada penelitian yang diteliti oleh (Wang and Ha: 2011), (Hu: 2011), (Theodoridis and Chatzipanagiotou: 2009), serta (Koo: 2003). Berbekal citra toko yang positif, sebuah ritel akan mampu menciptakan kepuasan setelah konsumen merasakan pengalaman berbelanja pada toko tersebut. Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak diteliti, antara lain (Beneke *et al*: 2011), (Martisiute: 2010), (Solvang: 2007), serta (Bloemer and Schroder: 2002). Mini Market Mutiara Indah ini memiliki citra toko yang masih belum terlalu dikenal oleh khalayak umum. Namun, memiliki konsumen yang cukup ramai.

Diskon harga adalah suatu potongan harga atau penurunan harga terhadap suatu produk yang diberlakukan pada suatu toko untuk menarik minat konsumen dalam melakukan pembelian barang. Menurut (Peter dan Olson dalam Fajar: 2016) mendefinisikan diskon harga adalah strategi menentukan harga yang melibatkan rencana jangka panjang untuk menurunkan harga secara sistematis setelah mengenalkan produk dengan harga yang tinggi. Diskon adalah salah satu bentuk promosi yang digemari para konsumen. jika seseorang melihat adanya potongan harga biasanya cenderung tertarik untuk melihat dan membeli barang tersebut. Mereka beranggapan dengan harga yang awalnya tinggi dengan diskon harga tersebut menjadi lebih murah, hal tersebut memunculkan pembelian impulsif di dalam toko karena konsumen tertarik dengan harga yang di tawarkan.

Berikut macam-macam diskon yang ditawarkan mini market Mutiara Indah cabang Talang Kelapa.

**Tabel 1.3.**  
**Macam-macam Diskon di Mini Market Mutiara Indah**  
**Cabang Talang Kelapa**

No.	Diskon
1.	Rafaksi harga
2.	Diskon berhadiah (Beli 2 gratis 1)
3.	Voucher <i>cashback</i>
4.	Diskon JSM (Jum'at, Sabtu, Minggu)
5.	Gimmick Marketing (mini countainer, hand bag, totebag, pouch make up, lunch box)

*Sumber:* Mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa 2023

Dari tabel 1.3. dapat dilihat macam-macam diskon pada mini market Mutiara indah, tetapi tidak ada diskon belanja menggunakan kartu kredit dikarenakan transaksi di mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa hanya bisa menggunakan uang tunai atau *cash*. Selain faktor kualitas pelayanan, citra toko, dan diskon ada juga faktor lain yang berjalan di mini market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa, seperti faktor promosi marketing mix yang dilakukan dengan membuat program “Gebyar Akhir Tahun Bagi-Bagi Hadiah” dimana mini market menarik konsumen untuk belanja agar mendapatkan kupon undian, faktor keragaman produk yang dijual, faktor harga, dan faktor lokasi yang dekat dengan perumahan yang memudahkan konsumen untuk belanja kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan temuan penelitian-penelitian sebelumnya, terdapat kesenjangan studi antara faktor-faktor independen, variabel dependen, khususnya mencangkup: variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menurut (Abdul Gofur: 2019) dalam judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap

Kepuasan Pelanggan, hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut (Kasinem: 2021) dalam judul penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Selero Lahat, hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Selero Lahat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Diskon Terhadap Kepuasan Konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan diskon secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa?
3. Apakah terdapat pengaruh citra toko secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa?
4. Apakah terdapat pengaruh diskon secara parsial terhadap kepuasan

konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang ada, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, citra toko, dan diskon secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa.
3. Pengaruh citra toko secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa.
4. Pengaruh diskon secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Mini Market Mutiara Indah Cabang Talang Kelapa.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan tentang ilmu ekonomi dan mengetahui penerapan teori yang diperoleh mengenai manajemen pemasaran.

2. Bagi Mini Market Mutiara Indah

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Mini Market Mutiara Indah dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen dalam berbelanja di Mini Market Mutiara Indah.



### 3. Bagi Akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M, N, & Irawati, F, E. (2023), *Pengaruh Promosi Dan Diskon Pada Keputusan Pembelian Di Ada Swalayan Kudus. Jurnal Bisnis Digital Dan Sistem Informasi*, 4(1), 30-37.
- Aprilia S, B, (2023), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Toko, dan Kompetitor Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada ACE HARDWARE Cabang PTC Palembang*, Palembang: Universitas Tridinanti.
- Caniago, C, Siregar, R. T, Julyanthry, J, & Pakpahan, G, E, (2019), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Brand Image Sebagai Variabel Moderating Pada Toko Sinar Bintang*
- Cesariana, C, Juliansyah, F, & Fitriyani, R, (2022), *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)*, *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Chrissanda, C., Wijastuti, S., & Sulistiyono, M. N. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Widya Ganecwara*, 10(4).
- Darmawan, G, K, Yulianthini, N, N., Mahardika, A, A, N, Y, M. (2020), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen, Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Dewi, M, (2021), *Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan, dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Skincare Pada Toko Nature Republic Palembang Icon*, Palembang: Universitas Tridinanti.
- Fransiskho, G, Goh, T S, & Julitawaty, W, (2021), *Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Diskon terhadap Volume Penjualan PT. Atmino Tbk Tanjung Morawa, Jurnal Bisnis Kolega*, 7(2).
- Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- <https://www.bungfei.com/2020/08/pengertian-dan-dimensi-kepuasan-konsumen.html> (Diakses pada tanggal 23 November 2023, Pukul 21.58)
- <https://www.kajianpustaka.com/2021/02/diskon.html> (Diakses pada tanggal 29 November 2023, Pukul 22.34)
- Ibrahim, M, & Thawil, S, M, (2019), *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Riset Manajemen Dan*

- Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Imanulah, R, Andriyani, I, & Melvani, F, N, (2022), ***Pengaruh Citra Toko, Varian produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Pancious SOMA Palembang***, *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 285-295.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung***. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413-423.
- Jalaludin, J. (2021). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten***. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2), 40-48.
- Kasinem, K. (2021). ***Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat***. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Konsumen***. *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 482-491.
- Kristiandika, T, (2021), Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Go-jek Terhadap Loyalitas Pelanggan PT GOJEK Indonesia di Kota ***Palembang***, Palembang: Universitas Tridinanti.
- Kurniawan, W. A. (2022). ***Analisis Pengaruh Citra Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta Di Masa Pandemi Covid-19)*** (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Kusnawan, A, Diana, S, Andy, A, & Tjong, S, (2019), ***Pengaruh Diskon pada Aplikasi e-Wallet terhadap Pertumbuhan Minat Pembelian Impulsif Konsumen Milenial di Wilayah Tangerang***, *Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera*, 5(2).
- Maharani, S. (2020). ***Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut***. *IQTISHADEquity jurnal MANAJEMEN*, 2(1).
- Photo Pematangsiantar***, *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 7(2), 21-31.
- Pitaloka, R, D, (2023), ***Optimalisasi Digital Marketing Dan Kualitas Layanan Online Terhadap Peningkatan Kunjungan Pariwisata Pada Dinas Kepemudaan Olahraga Dan Pariwisata Jawa Tengah*** (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).

- Razali, G, Andamisari, D, & Saputra, J, (2022), *Pengaruh Promosi Diskon Dan Gratis Ongkir Shopee Terhadap Keputusan Pembelian*
- Rohaeni, H, & Marwa, N, (2018), *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2(2), 486295.
- Rosadi, R, Kurniawan, L, A, Aziz, S, & Huda, N, (2023), *Pengaruh Atmosfer Toko Dan Citra Toko Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Pelanggan Superindo Supermarket Karawang)*, *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(1).
- Santikayasa, I, M, A, & Santika, I, W, (2019), *Peran Citra Toko Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Sinaga, S. (2020). *Pengaruh Motivasi Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Trikarya Cemerlang Medan. Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 159-169.
- STKIP, P, (2021), *Pengaruh kepuasan pelanggan dan citra toko terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Bangunan Cahaya Abadi Desa Balongsari Megaluh Jombang*, *STUDENT REPOSITORY*.
- Suarditini, D., Anugrah, D., Zahra, F., & Sitorus, F. I. (2023). *Strategi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bakso dan Mie Ayam Pakde Kembar (Studi Dikantin Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)*. *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis: Cuan*, 1(1), 30-46.
- Susilo, Y., & Wahyudin, W. (2020). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 45-58.
- Sutsana, M, (2019), *Penerapan Dimensi Kualitas Layanan Dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan Di Sofyaninn Hotel Unisi Yogyakarta*.
- Suyanto, D, (2021), *Analisis Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian Supermarket Citra Siantan Pontianak*, *BIS-MA (Bisnis Manajemen)*, 6(8), 1892-1903.
- Swarjana, I, K, & SKM, M, (2022), *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*, Penerbit Andi.
- Tambunan, T. U., Zebua, Y., & Lubis, J. (2023). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Harga Dan Pemberian Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet@ N-Kom Net)*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 9(3), 642-649.
- Yulianti, N. M. D. R., Suprapti, N. W. S., & Yasa, N. N. K. (2014). *Pengaruh*

*citra toko terhadap kepuasan pelanggan dan niat beli ulang pada Circle K di Kota Denpasar. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, 8(1), 36-44.*