

**KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN  
PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK DIPALEMBANG  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

**LAPORAN AKHIR**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Menyelesaikan pendidikan program DIII  
Jurusan manajemen pemasaran.**



**Diajukan Oleh :  
PAULINA WATI  
NPM. 2101150006**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2024**

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Paulina Wati  
Nomor Pokok/NPM : 2101150006  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma III (DIII)  
Konsentrasi : Manajemen Jasa  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT Sumber  
Alfaria Trijaya Tbk di Palembang Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan


Pembimbing Laporan Akhir:

Tanggal : 19-10-2024

Pembimbing I : 

Hj. Noviarni, SE, M.Si  
NIDN.0221116101

Tanggal : 19-10-2024

Pembimbing II : 

Rudi Chairuddin, SE, MP  
NIDN.0202026201

Mengetahui :

Dekan  
Tanggal : 15-10-2024



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

Ketua Program Studi  
Tanggal : 15-10-2024

  
Suharti, SE, MM  
NIDN.0220086501



UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS


HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Paulina Wati  
Nomor Pokok/NPM : 2101150006  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen Pemasaran  
Jenjang Pendidikan : Diploma III (DIII)  
Konsentrasi : Manajemen Jasa  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT Sumber  
Alfaria Trijaya Tbk di Palembang Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Penguji Laporan Akhir:

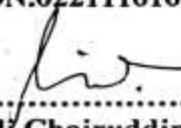
Tanggal : 14-10-2024

Ketua Penguji: .....

  
Hj. Noviarni, SE, M.Si  
NIDN.0221116101

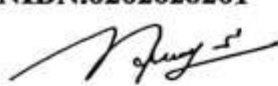
Tanggal : 14-10-2024

Penguji I : .....

  
Rudi Chairuddin, SE, MP  
NIDN.0202026201

Tanggal : 14-10-24

Penguji II : .....


  
Alinadia, SE, M.M  
NIDN.0207125901


Mengesahkan :

Dekan  
Tanggal : 15-10-2024

Ketua Program Studi  
Tanggal : 15-10-2024



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

  
Suharti, SE, MM  
NIDN.0220086501

091/PS/DFEB/24

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : Paulina wati  
Nomor pokok : 2101150006  
jurusan/prog. Studi : Manajemen pemasaran / Ekonomi  
Jenjang pendidikan : DIII ( Diploma )  
Tempat tanggal lahir : Pulau Gemantung, 12 januari 2003

Menyatakan bahwa laporan akhir yang dibawah :

**KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT SUMBER ALFARIA  
TRIJAYA TBK DIPALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN.**

Menyatakan hasil karya saya sendiri dan apabila terbukti sebagai hasil karya orang lain, saya bersedia menerima menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan laporan akhir ini dibuat sebagai mestinya dan benar adanya.

Palembang, September 2024



METERAN  
TEMPER  
F8BC2AMX011966347

Paulina Wati

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keihklasan ,dan menyelesaikan penuh dengan kebahagiaan.”

(QS. Ar-Ras’ad : 12)

“ Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik ”

(HR.Thabrani )

### **PERSEMBAHAN**

- Allah SWT Telah Memberikan Kelancaran Dan Kemudahan Selama Proses Penyusunan laporan akhir ini
- Kedua Orang Tuaku yang tercinta
- Kakak dan adikku Tersayang
- Para Pendidikku Yang Kuhormati
- Sahabat & Teman-temanku
- Almamaterku program studi manajemen pemasaran 2021

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda Tangan Dibawah ini :

Nama : Paulina wati  
Nomor pokok : 2101150006  
jurusan/prog. Studi : Manajemen pemasaran / Ekonomi  
Jenjang pendidikan : DIII ( Diploma )  
Tempat tanggal lahir : Pulau Gemantung, 12 januari 2003

Menyatakan bahwa laporan akhir yang dibawah :

### **KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK DIPALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN.**

Menyatakan hasil karya saya sendiri dan apabila terbukti sebagai hasil karya orang lain, saya bersedia menerima menerima segala sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan laporan akhir ini dibuat sebagai mestinya dan benar adanya.

Palembang, September 2024

Paulina Wati

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul “ Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt. sumber alfaria trijaya Tbk dipalembang”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program studi DIII Jurusan Manajemen pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan maupun kekurangan disebabkan oleh masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, berkat doa, bimbingan, dukungan dari banyak pihak yang membantu penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE. MS, selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE.,M.Si.Ak,CA,CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Suharti,S.E.MM selaku ketua program studi DIII Manajemen pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti Palembang yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan laporan akhir ini.

4. Ibu Hj.Noviarni,SE.,M.SI selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan laporan akhir ini.
5. Bapak Rudi Chairuddin, S.E.,M.P selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan arahan serta pendapat dalam penyusunan laporan akhir ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Pimpinan dan karyawan PT.SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK di tanjung barangan Palembang yang sudah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan akhir ini serta meluangkan waktunya.
8. Ter-istimewa untuk cinta pertamaku yaitu ayahanda Zulkifli dan pintu surgaku ibunda Nurhayati. Gelar sarjana ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya tercinta, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta do'a yang tiada putusnya diberikan kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga selesai, semoga Allah SWT selalu mengiringi kehidupan yang barokah dan senantiasa diberikan kesehatan dan panjang umur.
9. Kakakku Nini Aisyah dan adik-adikku Hida Yanti, Muis Ramadhan terima kasih telah membersamai penulis selama proses penyusunan laporan akhir ini, serta sudah meluangkan waktu, memberikan semangat, dan motivasi.



10. Keluarga besar dari kedua belah pihak “ Ayah & ibu “ terimakasih telah kebersamai selama penulisan laporan akhir ini sampai selesai, harapan penulis semoga diberikan kesehatan umur yang panjang dan tetap selalu memotivasi penulis.
11. Terkhusus sahabatku tercinta yang penulis selalu sayangi khalayaknya keluarga sendiri “ Dewi gustina, Nurhania, dan Msy tiara “ wanita-wanita hebat dan tangguh yang selalu menginspirasi penulis. Terimakasih telah kebersamai selama penulisan laporan akhir ini, doa penulis semoga kita selalu diberikan kesehatan, kelancaran dan rezeki yang banyak biar bisa healing kembali.
12. Untuk kepala tokoku bapak Wahyu Ragil Pangestu ,pejabatku ibu Novita Arie Cindy, ibu Elvira Callista, dan terkhusus untuk para kasir seperjuanganku Putri Lia Agustina, Elga Yandani, Azijamputra dan Yuka Augrah. Beribu terimakasih penulis ucapkan telah banyak direpotkan selama ini kurang lebih 2 tahun, semoga allah swt membalaskan kebaikan kalian semua dan selalu diberikan kelancaran dalam setiap langkah kalian.
13. Teruntuk Sahabatku tersayang Riska apriyana, Sundari, Lismayuni, Titin, Elyana, Dan sahabat sedari kecilku Nurajiah,jumi dan ilawati terimakasih telah memberikan support kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan dengan tepat waktu.

14. Teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. Untuk Inisial “D“ Terimakasih banyak penulis ucapkan karena telah membantu menyelesaikan laporan akhir ini. Doa penulis semoga segera menyusul tanpa ada hambatan apapun dan mewujudkan impian-impian kecil kita.
16. Dan yang terakhir untuk pemilik 210115006 yaitu untuk diri sendiri **PAULINA WATI A.Md.M** terimakasih telah kuat sampai sejauh ini. Jangan pernah merasa puas atau pun merasa tertinggal dari yang lain, Karena sejatinya manusia itu memiliki porsi masing-masing. Selangkah lebih baik dari ini Semoga selalu diberikan nikmat kesehatan dan kelancaran segala urusan dalam mencapai tujuan.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, semoga laporan akhir ini dapat menginspirasi dan bermanfaat untuk pendidikan serta dikembangkan lebih lanjut.

Palembang, September 2024

Penulis

Paulina Wati

## DAFTAR ISI

## HALAMAN

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</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 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.4 Metode penelitian.....	4
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	4
1.4.2 Sumber Data.....	4
1.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	5
1.4.4 Teknik Analisa Data.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>

2.1 Perumusan .....	8
2.2 Konsep-konsep Pemasara.....	9
2.3 Strategi Penjualan.....	11
2.4 Pengertian pelayanan dalam pemasaran .....	13
2.5 Strategi Bersaing .....	15
2.5.1 Keputusan Pembelian.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Sejarah singkat alfamart .....	19
3.1.1 Visi,Misi, Dan moto alfamart .....	20
3.2 Budaya Kerja Alfamart .....	22
3.3 Arti dari logo alfamart.....	23
3.4 Struktur organisasi serta uraian tugas dan tanggung jawab .....	25
3.4.1 Tugas dan uraian .....	26
3.5 Letak Geografis Alfamart .....	27
3.6 Jam Kerja Di Perusahaan .....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Kondisi Pt sumber alfaria trijaya tbk .....	30
4.1.1 Gambaran umum pembahasan .....	30
4.1.2 Aspek-aspek diperusahaan .....	31
4.2 Kualitas pelayanan pada pelanggan perusahaan .....	32
4.3 Penerapan kualitas pelayanan pada perusahaan .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSATAKA .....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>3.2 Budaya Kerja Alfamart .....</b>	
<b>3.3 Gambar Logo Alfamart .....</b>	
<b>3.4 Struktur Organisasi Alfamart Dipalembang .....</b>	
<b>3.5 Jam Kerja Dialfamart.....</b>	

## **ABSTRAK**

*PAULINA WATI, Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt sumber alfaria trijaya tbk dipalembang dalam meningkatkan kualitas pelanggan. ( Dibawah bimbingan ibu Hj.Noviarni, S.E.,M.SI Dan bapak Rudi Chagruddin, S.E.,M.SI).*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan pelayanan yang baik pada pt sumber alfaria trijaya tbk dipalembang. Dalam penulisan laporan akhir ini penulis menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi.*

*Penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh konsumen Pt sumber alfaria trijaya tbk dipalembang jl. Tanjung barangan kecamatan ilir barat I kelurahan bukit baru. Yang berjumlah kurang lebih 50 orang yang melakukan pembelian pada bulan Agustus 2024. Didalam penelitian ini uji validitas dilakukan terhadap hasil jawaban kuesioner dari 50 orang responden sebagai sampel.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas dan pelayanan sangatlah berpengaruh pada era bisnis.*

*Kata kunci : kualitas dan pelayanan*

## **ABSTRACT**

*PAULINA WATI, uality of service to customers Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk in Palembang in improving customer quality. ( Under the guidamce of Mrs. Hj Noviarni, S.E.,M.SI And Mr. Rudi Chagruddin, S.E.,M.SI).*

*This study aims to determine the quality and good service at Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk in Palembang. In writing this final report, the author used primary and secondary data. The data collection method used in this study was by using observation.*

*In this study, the sample that will be taken is all customers of Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk In Palembang, Jl. Tanjung Barangan, Ilir Barat I kelurahan bukit baru. Which is approximately 50 people who made purchases in august 2024. In this study , The validity test was carrided out on the results of the questionnaire answers from 50 respondent as a sample.*

*The research result show that the influence of quality and service is very influential in the business era.*

*Keywords : quality and service*

## **RIWAYAT HIDUP**

Paulina wati, lahir dipulau gemantung ulu kecamatan tanjung lubuk kabupaten Ogan komering ilir sumatera selatan lahir pada tanggal 12 januari 2003 dengan umur 21 tahun, anak ke dua dari empat bersaudara, terlahir dari keluarga sederhana dari pasangan bapak zulkifli dan ibuk nurhayati . Ia pertama kali masuk sekolah ditahun 2012-2017 di SD N 01 Pulau gemantung . Kemudian lulus melanjutkannya ke SMP N 01 Tanjung lubuk dari tahun 2017-2019. Pada tahun 2019-2021 melanjutkan sekola ke SMA N 01 Tanjung lubuk. Pada tahun 2021 paulina wati nekat melanjutkan untuk kuliah dikampus Universitas TRIDINANTI PALEMBANG fakultas Ekonomi Jurusan DIII Manajemen Pemasaran.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia bisnis saat ini berlangsung dengan cepat, dimana persaingan semakin tinggi dan semakin ketat. Setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan mangsa pasar yang setiap harinya akan selalu bertumbuh. Indonesia sebagai negara berkembang mengalami perkembangan dalam sektor bisnisnya, khususnya dalam bisnis ritel yang sedang berkembang pesat untuk menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen. Perusahaan memaksimalkan nilai perusahaan berarti memaksimalkan nilai sekarang dari semua keuntungan yang diterima oleh pemegang saham yang akan datang. Perusahaan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pasar, tidak hanya kinerja perusahaan namun juga pada prospek dimasa yang akan datang. Nilai perusahaan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan faktor-faktor internal dan faktor eksternal perusahaan, faktor internal secara prinsip mempengaruhi nilai perusahaan adalah ukuran perusahaan, leverage, dan profitabilitas. Sedangkan faktor eksternal perusahaan yaitu faktor-faktor dari luar perusahaan yang dapat mempengaruhi perusahaan itu sendiri seperti nilai kurs, inflasi, dan pertumbuhan pasar ( kadim dkk sudarmadji dansularto 2017). Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang berkembang dengan pesat hingga mempunyai lebih dari 1000 cabang yang tersebar di kota-kota di Indonesia bahkan diluar negeri

Alfamart merupakan sebuah brand minimarket penyedia kebutuhan sehari-hari yang dimiliki oleh bapak Djoko susanto. Pada tahun 1989 awal berdirinya alfamart, dengan dimulainya usaha rokok dan barang-barang konsumsi oleh bapak djoko dan keluarga. Kemudian mayoritas kepemilikannya dijual kepada Pt.HM Sampoerna pada desember 1989, beriring berjalannya waktu pada tahun 1994 struktur kepemilikannya berubah menjadi 70% dimiliki oleh Pt.HM Sampoerna Tbk dan 30% dimiliki oleh Pt. Sigmantara Alfindo ( keluarga dari bapak djoko susanto ). Selanjutnya bapak djoko tekad membuka toko minimarket kembali dengan nama Pt. Alfa minimarket utama (AMU) didirikan pada tanggal 27 juli 1999 dengan pemegang saham sebesar 51% dan pt lancar distrindo sebesar 49%. Pada tanggal 18 oktober 1999 membuka cabang alfa minimarket yang berlokasi dijalan beringin raya, karacawi tangerang. Pada tanggal 27 juni 2002 Pt. Sampoerna Tbk resmi merenstrukrisasi kepemilikan sahamnya di pt. Alfa retalindo Tbk yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%. Disisi lain perusahaan rokok terbesar edua indonesia akan mulai mengarap serius pada minimarket. Pada tanggal 01 agustus 2002 kepemilikan beralih ke Pt. Sumber alfaria trijaya Tbk dengan pemegang saham Pt.HM Sampoerna Tbk sebesar 70%. Dan alfamart sampai 2024 ini semakin maju.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk adalah perusahaan berbadan hukum yang bergerak pada bidang distribusi eceran produk konsumen dengan mengoperasikan jaringan mini market, dengan nama lainnya "Alfamart". Jaringan mini market terdiri dari minimarket, dengan kepemilikan langsung dan berdasarkan perjanjian

waralaba. PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk merupakan salah satu produsen yang mempunyai produk minimarket yang terletak di seluruh Indonesia karena selain menyediakan kebutuhan pokok alfamart juga menyediakan pembayaran E-wallet atau lebih dikenal dengan pembayaran online. Contoh ; Top up dana, Sophe-pay, gopay, angsuran motor, air pdam dll. Selain E-wallet alfamart juga menyediakan pembayaran E-commerce yaitu pembayaran listrik baik perbulan ataupun perhari jadi semakin praktis dan menghemat waktu.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk Dipalembang Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk Dipalembang Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
- b. Untuk mengetahui kendala Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt Sumber Alfaria Trijaya Tbk Dipalembang Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Semua penulis berharap hasil tulisannya akan bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam bidang akademik secara khusus dan untuk masyarakat pada umumnya guna dapat dijadikan sebagai sumber informasi, rujukan serta referensi bagi mahasiswa-mahasiswa yang selanjutnya akan melakukan penelitian agar kualitas penelitian selanjutnya dapat ditingkatkan.
- b. Bagi konsumen, penelitian ini bisa dijadikan sebagai sebuah sumber informasi kualitas produk dan layanan terhadap konsumen yang diberikan oleh pihak alfamart.
- c. Bagi pihak Alfamart, tulisan ini dapat menjadi acuan untuk mengambil tindakan ataupun melakukan perubahan terutama bagi Kualitas pelayanan pada pelanggan Pt sumber Alfaria Trijaya Tbk dipalembang Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Metode Penelitian**

Dalam pembuatan Laporan Akhir ini, mengumpulkan data-data tersebut ialah dengan datang langsung ke lokasi penelitian di jalan tanjung barangan. Dengan menanyakan secara langsung kepada konsumen apakah pelayanan di perusahaan cukup baik ataupun sebaliknya.

##### **1.4.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Alfamart Tanjung Barangan Indah. Minimarket cabang Palembang yang berlokasi di Jl. Tanjung Barangan, Kec Ilir Barat I, Kel bukit baru Kota Palembang, Sumatera Selatan.

##### **1.4.2 Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dimana data tersebut didapatkan atau mengambil data, adapun yang menjadi subjek sumber informasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan tidak tersedia dalam bentuk file maupun kompilasi. Data ini didapatkan melalui observasi dan wawancara terhadap kepala toko atau pegawai alfamart Tanjung barangan serta masyarakat yang membeli produk ditoko tersebut.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang sudah ada dan didapatkan dari buku atau perpustakaan, internet, jurnal-jurnal, database perusahaan, catatan-catatan, dan majalah yang berkaitan dengan penelitian.

### 1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini penulis akan menggunakan metode Wawancara, Observasi, dan dokumentasi.

### 1.4.4 Teknik Analisa Data

Teknik Analisa Data menanyakan langsung kepada konsumen tentang kepuasan pelayanan di alfamart tanjung barangan indah. Adapun tabel kepuasan pelanggan alfamart.

No	Pertanyaan	Sangat baik	Baik	KurangBaik	Tidak Baik
1.	Kecepatan dalam melayani	Ya			
2.	Kejelasan menyampaikan informasi yang berakitan dengan produk promosi	Ya			

3.	Kesesuain harga dengan harga yang diterima		Ya		
4.	Kemudahan dalam pembayaran	Ya			
5.	Keramahan dan kseopanan karyawan dalam melayani pelanggan.	Ya			
6.	Kerapian pakaian karyawan seragam	Ya			
7.	Kebersihan area sales, parkir, dan wc		Ya		
8.	Ketanggapan karyawan melihat konsumen yang sedang kebingungan mencari barang yang di inginkan.	Ya			
9.	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen dengan cara tidak bercakap-cakap dengan karyawan lain pada saat ada pelanggan.	Ya			

Pengertian Konsioner tentang Kepuasan Pelanggan diperusahaan Pt sumber Alfaria Trijaya Tbk dipalembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan :

Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan Anda. Secara spesifik belum ada yang bisa mendeskripsikan bagaimana rasa puas yang dimaksud.

Indikator sederhana yang bisa dijadikan tolak ukur kepuasan pelanggan antara lain :

1. Pelanggan membeli dan menggunakan produk Anda secara terus-menerus  
Pelanggan merekomendasikan produk kepada orang lain. Pelanggan mengungkapkan rasa puasnyanya secara langsung dengan memberikan review bagus
2. Pelanggan berekspektasi terhadap kemajuan produk atau jasa Anda.  
Kenapa penting membuat kuesioner atau survey kepuasan pelanggan?  
Karena Anda dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan bisnis sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan konsumen produk Anda secara langsung.

Dengan begitu, semakin Anda mempertimbangkan harapan dan kebutuhan pelanggan maka semakin besar rasa pelanggan merasa didengar oleh perusahaan sehingga menciptakan rasa loyal pelanggan dengan tetap menggunakan produk perusahaan Anda. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya saja seperti fungsi dan kualitas produk itu sendiri, harga yang ditawarkan, perbandingan produk dengan kompetitor hingga merasa puas dengan pelayanan karyawan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma manajemen pemasaran dan pemasaran jasa alfabeta. 2016*
- Sumber loho [www.visi](http://www.visi) misi alfamart gema budaya Palembang*
- Elmira Damayanti Febri, (2015) menganalisis tentang alfamart*  
*[www.Perpusatakaan](http://www.Perpusatakaan) universitas tridinanti Palembang*
- Arsha Mahendra metode penelitian kualitatif, kuantitatif, data sekunder dan primer*  
*[https : tribun wikipedia](https://tribun.wikipedia) – sejarah alfamart*
- www.Universitas Pamulang 2018 mengelola data alfamart*
- Kajian.PT Alnajah Riray Barokah alfamart Tanjung Barang Indah*
- Kotler.P., & Keller.K.L (2016) marketing management jasa*
- TP.FE-U(2023) pedoman laporan akhir universitas tridinanti Palembang*
- Ghozali, I., (2011) Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS*  
*Semarang : universitas Diponegoro.*