

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN MINISO DAN
USUSO PADA KONSUMEN DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Hukum dan Komunikasi guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata-1 dalam Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh :

Titania Deborah Raeny

15.M1.0041

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS HUKUM DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN MINISO DAN
USUPSO PADA KONSUMEN DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata-1 pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi
Universitas Katolik Soegijapranata

Disusun oleh:

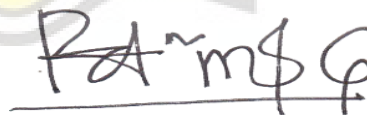
TITANIA DEBORAH RAENY
15.M1.0041

Semarang, 06 Juli 2022

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua



Drs. St. Hardiyarso M.Hum

Rotumiar Pasaribu, S.S., M.I.Kom

NPP. 058.1.1993.139

NPP. 058.1.2014.294

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi disusun oleh :

Nama : TITANIA DEBORAH RAENY
NIM : 15.M1.0041

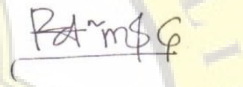
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal : 27 Juli 2022

Dosen Penguji :

1. Drs. St. Hardiyarso M.Hum



2. Rotumiari Pasaribu, S.S., M.I.Kom



3. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-I Ilmu Komunikasi

Pada tanggal :

Semarang, 27 Juli 2022



Dr. Marcella Elwina Simandjuntak. S.H., C.N., M.Hum

Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi dengan judul:

Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan MINISO dan USUPSO pada Konsumen di Kota Semarang

ini tidak memuat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak memuat karya dan/atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dipergunakan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi ini sebagian atau keseluruhannya merupakan hasil plagiasi, maka saya bertanggungjawab dan bersedia untuk dibatalkan dengan segala akibat hukumnya sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Universitas Katolik Soegijapranata dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Semarang, 06 Juli 2022

Yang menyatakan,



Titania Deborah Raeny

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Titania Deborah Raeny

Program Studi : 15.M1.0041

Fakultas : Hukum dan Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Skripsi

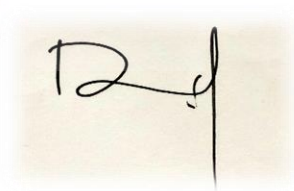
Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Non Eksklusif atas karya ilmiah yang berjudul ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN beserta

perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir ini selamat tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 12 Juli 2022

Yang memberi pernyataan,



Titania Deborah Raeny

15.M1.0041

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus yang telah senantiasa memberikan kemurahan-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan MINISO dan USUPSO pada Konsumen di Kota Semarang “. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Soegijapranata.

Dalam pembuatan skripsi peneliti memiliki banyak sekali dukungan dan doa yang tiada henti dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Marcella Elwina Simandjuntak. S.H., C.N., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Dr. Y. Budi Sarwo, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Abraham Wahyu Nugroho, S.I.Kom., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Hukum dan Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata dan selaku penguji pada ujian skripsi.
4. Drs. St. Hardiyarso M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh perhatian serta mendampingi sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik.
5. Rotumiar Pasaribu, S.S., M.I.Kom, selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar dan penuh perhatian mendampingi peneliti hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, ayah Tjoa Djahari dan ibu Rindyawati yang dengan kasih sayang tulus selalu mendukung, memberikan semangat dan doa tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Michael Natan Syalom sebagai saudara kandung yang turut mendukung dan membantu peneliti.

8. Noel Dwi Nugroho sebagai tunangan peneliti yang selalu sabar mendampingi dan memberikan *support* sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Sdri Celita Veren, Oreliza Tabri, Regina Ajeng, Yuni Anggraeni, Ratnani Ayu, Caroline Kurniawan, Andi Sakina, Catharina Glory, Triani Nurul dan Sella Kandhi yang juga membantu dalam proses penelitian.
10. Sdri Aprilia, Meika, Gita, Beatrik, Sdra Rio, Febi dan seluruh rekan kerja BNI KCP Ungaran yang turut mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
11. Seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung dalam proses penelitian hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan telah banyak membantu dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki peneliti dalam menulis skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan selama proses penyusunan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi dan bagi penulis sendiri.

Semarang 06 Juli 2022

Peneliti

ABSTRAK

Dunia persaingan bisnis sebuah perusahaan memiliki tujuan untuk mempertahankan konsumen sebab mempertahankan konsumen dianggap lebih mudah dibandingkan dengan mendatangkan konsumen baru. Salah satu cara perusahaan agar dapat memuaskan konsumen adalah dengan menimbulkan citra yang baik melalui produk maupun jasa yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komunikasi formal awal antara penjual atau toko terhadap konsumen, pelayan perlu membentuk komunikasi yang baik kepada konsumen. Komunikasi yang dilakukan secara langsung atau *face to face* akan membuat pesan dapat mengalir dan pelanggan akan membentuk persepsi melalui pesan yang telah diterima.

Persaingan outlet barang impor memunculkan dua macam outlet yang saling bersaing dengan produk dan harga yang identik membuat outlet MINISO dan USUPSO perlu bersaing dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan untuk menarik pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan MINISO di kota Semarang, mengetahui kualitas pelayanan USUPSO di kota Semarang dan mengetahui perbandingan kualitas pelayanan MINISO dan USUPSO di kota Semarang.

Objek penelitian adalah konsumen MINISO dan USUPSO di kota Semarang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen MINISO dan USUPSO di kota Semarang. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Sampel yang diperoleh sebanyak minimal 96 orang responden selama periode 1 bulan April 2022. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji beda dengan sampel berhubungan.

Antara kualitas pelayanan MINISO dan USUPSO hasilnya adalah tidak ada perbandingan diantara kualitas pelayanan di kedua outlet tersebut. Nilai skor yang sering muncul dari hasil kuesioner antara MINISO dan USUPSO adalah 3 (setuju) dan 4 (sangat setuju) maka bisa juga diartikan bahwa kualitas pelayanan antara MINISO dan USUPSO dalam kategori baik.

Kata kunci : kualitas pelayanan, MINISO, USUPSO

ABSTRACT

The world of business competition, a company has a goal to retain consumers because retaining consumers is considered easier than bringing in new customers. One way companies can satisfy consumers is to create a good image through the products and services offered.

Quality of service is one of the initial formal communication between the seller or the shop to the consumer, the waiter needs to establish good communication to the consumer. Communication that is carried out directly or face to face will make messages flow and customers will form perceptions through messages that have been received.

The competition for imported goods outlets gives rise to two types of outlets that compete with each other with identical products and prices, making MINISO and USUPSO outlets need to compete in terms of the quality of service provided to attract customers. This study aims to determine the quality of MINISO services in the city of Semarang, to determine the quality of USUPSO services in the city of Semarang and to find out the comparison of the quality of services between MINISO and USUPSO in the city of Semarang.

The object of research is MINISO and USUPSO consumers in the city of Semarang. The population in this study were all MINISO and USUPSO consumers in the city of Semarang. The sampling technique in this study used a simple random sampling technique. The sample obtained was a minimum of 96 respondents during the period 1 month April 2022. The data collection method used was a questionnaire. The data analysis method used is quantitative research using different tests with related samples.

Between the service quality of MINISO and USUPSO, the result is that there is no comparison between the quality of service at the two outlets. The scores that often arise from the questionnaire results between MINISO and USUPSO are 3 (agree) and 4 (strongly agree) so it can also be interpreted that the service quality between MINISO and USUPSO is in the good category.

Keywords: service quality, MINISO, USUPSO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	11
Tinjauan Pustaka.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III	19
Metode Penelitian	19
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	19
3.2 Populasi.....	19
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4 Sampel.....	20

3.5 Operasionalisasi Konsep	21
3.6 Jenis Data.....	23
3.7 Sumber Data.....	23
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.9 Metode Analisis Data.....	24
3.10 Uji Instrumen	24
3.10.1 Uji Validitas.....	24
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.11 Uji Hipotesis	27
BAB IV	29
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Karakteristik Responden.....	29
4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.3.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
4.3.2 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	35
4.4 Uji Statistika Deskriptif	36
4.5 Uji Normalitas.....	41
4.6 Uji Beda Kualitas Pelayanan Miniso dengan Kualitas Pelayanan Usupso.....	43
BAB V	
PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45
Daftar Pustaka	46
Lampiran.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.5 Definisi Operasional dan Indikator Pengukuran	22
Tabel 3.10.1 Uji Validitas.....	25
Table 3.10.2 Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.2 Status Pekerjaan Responden	30
Tabel 4.3 Usia Responden	30
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	31
Tabel 4.5 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.6 Indikator Kuaitas Pelayanan.....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.9 Uji Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan MINISO	36
Tabel 4.10 Frekuensi Kualitas Pelayanan MINISO	37
Tabel 4.11 Uji Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan USUPSO	38
Tabel 4.12 Frekuensi Kualitas Pelayanan USUPSO	40
Tabel 4.13 Uji Normalitas Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.14 Uji Beda	43

DAFTAR DIAGRAM

Gambar 4.1 Pengelompokan Kualitas Pelayanan MINISO.....38

Gambar 4.2 Pengelompokan Kualitas Pelaynan USUPSO.....40



LAMPIRAN

Formulir Kuesioner	48
Hasil output SPSS	53
Foto	81

