

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Oktober 2025



**Ahmad Rijal Muttaqin**  
NIM. 191410022

## ABSTRAK

**Nama: Ahmad Rijal Muttaqin Nim: 191410022 Judul Skripsi: “Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Toko Kelontong Madura Dan Retail Minimarket (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Cadasari, Kabupaten Pandeglang)”**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan ketat antara ritel tradisional dan modern di Indonesia, termasuk di Kecamatan Cadasari. Toko Kelontong Madura, dengan pendekatan kekeluargaan, bersaing dengan Retail Minimarket yang menawarkan kenyamanan dan standarisasi layanan. Perbedaan karakteristik ini diduga memengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yang menjadi kunci keberlangsungan usaha.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen antara Toko Kelontong Madura dan Retail Minimarket di Kecamatan Cadasari. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan konsumen serta faktor-faktor yang menyebabkannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif komparatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel sebanyak 96 responden yang terbagi rata pada kedua jenis toko diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan indikator SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan dianalisis menggunakan Uji *Independent Sample T-Test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan konsumen Toko Kelontong Madura dan Retail Minimarket (nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ ). Faktor penyebab perbedaan utama terletak pada keunggulan Minimarket dalam indikator bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), sementara Toko Kelontong Madura hanya unggul dalam indikator empati (*empathy*).

**Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Toko Kelontong Madura, Minimarket, Ritel Tradisional, Ritel Modern**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Syekh Nawawi Al-Bantani Kp Andamu'i Kel Sukawana Kec Curug  
Provinsi Banten

---

|          |                                  |                               |
|----------|----------------------------------|-------------------------------|
| Nomor    | : Nota Dinas                     | Kepada Yth.                   |
| Lampiran | : 1 (satu) eksemplar             | <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b> |
| Perihal  | : <b>Usulan Munaqasyah</b>       | <b>dan Bisnis Islam</b>       |
|          | <b>a.n. Ahmad Rijal Muttaqin</b> | <b>UIN SMH Banten</b>         |
|          | <b>NIM. 191410022</b>            | di –                          |
|          |                                  | Serang                        |

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan sebelumnya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Ahmad Rijal Muttaqin, NIM. 191410022** dengan judul Skripsi ***"Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Toko Kelontong Madura Dan Retail Minimarket (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Cadasari)"***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

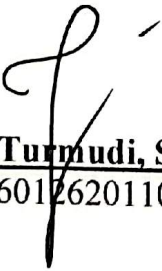
Demikian, atas perhatian Bapak, kami ucapkan terima kasih.

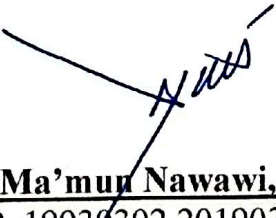
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 30 Oktober 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M**  
NIP. 197601262011011006

  
**Ma'mun Nawawi, M.E**  
NIP. 19930302 201903 1 009

## PERSETUJUAN

### ANALISIS PERBANDINGAN KEPUASAN KONSUMEN TOKO KELONTONG MADURA DAN RETAIL MINIMARKET (STUDI KASUS MASYARAKAT KECAMATAN CADASARI)

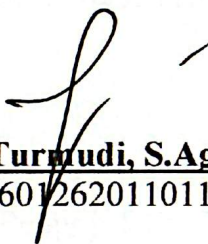
Oleh:

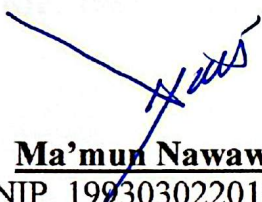
**Ahmad Rijal Muttaqin**  
NIM. 191410022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M**  
NIP. 197601262011011006

  
**Ma'mun Nawawi, M.E**  
NIP. 199303022019031009

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan  
Ekonomi Syariah,



**Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004

  
**Elsa, M.Ak**  
NIP. 198510062019032011

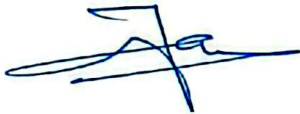
## PENGESAHAN

Skripsi a.n Ahmad Rijal Muttaqin NIM: 191410022 yang berjudul: *“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Toko Kelontong Madura Dan Retail Minimarket (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Cadasari)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 1 Bulan Desember. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Sastra Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



**Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec**  
NIP. 198204222023211018



**Rasidah Novita Sari, M.E.**  
NIP. 198811162022032001

Anggota-Anggota,

Penguji I,

Penguji II,



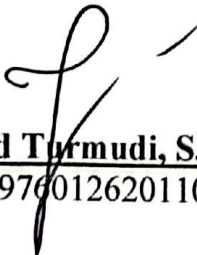
**Asep Dadan Suganda, M.Sh.Ec**  
NIP. 198204222023211018



**Denara Akmal, M.Acc**  
NIP. 199508042022032002

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M**  
NIP. 197601262011011006



**Ma'mun Nawawi, M.E.**  
NIP. 19930302 201903 1 009

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya, yang telah memberikan waktu, kesempatan, dan memudahkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Segala perjuangan penulis sehingga saat ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, yang telah mampu menyelesaikannya meskipun tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang selalu ada untuk penulis, baik dalam suka maupun duka. Yang telah selalu bekerja keras, mendo'akan, dan mendukung penulis tanpa henti. Skripsi ini juga merupakan wujud terima kasih penulis atas perjuangan mereka selama ini.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

QS. Annisa [4]: 29

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis, Ahmad Rijal Muttaqin, lahir di Pandeglang Banten pada tanggal 01 September 2001. Penulis merupakan anak kedua dari pernikahan Bapak Mad Soleh dan Ibu Nunung Nurasih. Penulis bertempat tinggal di Jalan Rego, Kampung Kaungcaang, RT.001 RW.003, Desa Kaungcaang, Kecamatan Cadasari, Kabupaten Pandeglang. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN Kaungcaang 2 lulus tahun 2013, dan melanjutkan pendidikan ke Madrasah Tsanawiyah Nurul Falah Kaungcaang hingga lulus tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan ke Madrasah Aliyah Nurul Falah Kaungcaang dan lulus 2019. Kemudian melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan dan kegiatan pengembangan diri di luar kampus. Penulis merupakan anggota Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Uin Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang aktif dalam berbagai kegiatan sosial, keagamaan, dan kaderisasi. Melalui organisasi tersebut, penulis belajar tentang kepemimpinan, kerja sama tim, serta tanggung jawab sosial terhadap masyarakat. Selain itu, penulis juga pernah melaksanakan magang di PT Eksyar Preneur, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan kewirausahaan berbasis syariah. Dalam kegiatan magang tersebut, penulis terlibat dalam kegiatan administrasi bisnis, pemasaran produk, serta pengelolaan kegiatan wirausaha muda. Pengalaman tersebut memberikan wawasan dan keterampilan praktis bagi penulis dalam memahami dunia kerja dan penerapan ilmu manajemen di lapangan.

## KATA PENGANTAR

*Assalammu'alaikum Wr. Wb*

Ungkapan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya kita sebagai kaum muslimin masih dapat diberikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurah limpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman. Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan disertai dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Toko Kelontong Madura Dan Retail Minimarket (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Cadasari)”***.

Dalam penulisan skripsi ini ditemukan beberapa kesulitan namun atas berkat dukungan, motivasi, bimbingan serta doa dari semua pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dengan hal ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, MA., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar dalam mengembangkan diri di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Elsa. M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan bimbingan arahan dan saran saran dalam penyusunan skripsi.
4. Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., Selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan arahan, nasehat, saran-saran, ilmu yang bermanfaat, dan bimbingannya selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu seluruh dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sultan Maulan Hasanuddin Banten, yang membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya jurusan Ekonomi Syariah angkatan tahun 2019 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan ini.
7. Para responden yang telah bersedia melakukan waktunya untuk mengisi kuesioner demi melancarkan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan Nauval Al- Amin, Eri Tantowi,

Mudztaba, Nelly Yulia Putri dan semua pihak yang membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih sudah menjadi tempat bertukar cerita. Dan terima kasih atas waktu, dukungan, do'a dan semangatnya.

Terimakasih untuk semua kebaikan yang tulus dan ikhlas. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, rekan-rekan mahasiswa, dan masyarakat pada umumnya.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb*

Serang, 30 Oktober 2025

**Penulis**

**Ahmad Rijal Mutaqqin**  
**NIM.191410022**

## DAFTAR ISI

|                                           |             |
|-------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                      | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN .....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>PENGESAHAN.....</b>                    | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                  | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP.....</b>                 | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                    | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                   | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....             | 9           |
| C. Batasan Masalah.....                   | 10          |
| D. Rumusan Masalah .....                  | 11          |
| E. Tujuan Penelitian.....                 | 11          |
| F. Manfaat Penelitian.....                | 11          |
| G. Sistematika Penulisan.....             | 14          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>         | <b>17</b>   |
| A. Kepuasan Konsumen.....                 | 17          |
| B. Minimarket .....                       | 32          |
| C. Toko Kelontong Madura .....            | 39          |
| D. Penelitian Terdahulu yang Relevan..... | 43          |
| E. Kerangka Pemikiran .....               | 53          |
| F. Hipotesis.....                         | 56          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>    | <b>57</b>   |
| A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....      | 57          |

|                                                    |            |
|----------------------------------------------------|------------|
| B. Jenis Metode Penelitian dan Sumber Data .....   | 57         |
| C. Populasi dan Sampe.....                         | 59         |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                   | 62         |
| E. Teknik Analisis Data .....                      | 64         |
| F. Operasional Variabel .....                      | 72         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>73</b>  |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....            | 73         |
| B. Karakteristik Responden .....                   | 74         |
| C. Hasil Penelitian.....                           | 78         |
| D. Pembahasan .....                                | 87         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>92</b>  |
| A. Kesimpulan.....                                 | 92         |
| B. Saran.....                                      | 93         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>95</b>  |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                     | <b>101</b> |