

# ***Analysis of Product Completeness, Service Quality, and Layout of Consumer Satisfaction at South Jakarta Minimarkets***

**By Siti Hawa**

## ***Abstract***

*Minimarkets are modern stores that provide basic needs by placing outlets near people's residences. This study is a quantitative study designed to determine, prove, and analyze whether consumer satisfaction at minimarkets is influenced by product completeness, service quality, and layout. With a population of minimarket (Indomaret and Alfamart) consumers in Cilandak District, South Jakarta. With a sample of 100 respondents using non-probability sampling method with purposive sampling type. Collecting data by distributing questionnaires via google form. The data analysis technique used Partial Least Square (PLS). The results showed that the product completeness variable had a significant effect on consumer satisfaction with a path coefficient of 0.268, service quality had a significant effect with a path coefficient of 0.298, and layout had a significant effect with a path coefficient of 0.358, meaning that it had a partial and significant effect on consumer satisfaction. Analysis of the coefficient of determination explains that product completeness, service quality, and layout affect customer satisfaction at the South Jakarta Minimarket by 74.6%, the remaining 25.4% is influenced by other variables.*

**Keywords:** *Product Completeness, Service Quality, Layout, Consumer Satisfaction*

# **Analisis Kelengkapan Produk, Kualitas Layanan, dan Tata Letak Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Jakarta Selatan**

**Oleh Siti Hawa  
Abstrak**

Minimarket merupakan toko modern yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dengan penempatan gerai di dekat hunian masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dirancang untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis apakah kepuasan konsumen pada Minimarket ini dipengaruhi oleh kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di kecamatan Cilandak Jakarta Selatan. Besaran sampel sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui *google form*. Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan variabel kelengkapan produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien jalur sebesar 0,268, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,298, dan tata letak memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien jalur sebesar 0,358 artinya bahwa berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari analisis koefisien determinasi dijelaskan bahwa kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak mempengaruhi kepuasan konsumen pada Minimarket Jakarta Selatan sebesar 74,6% , sedangkan sisanya 25,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kelengkapan Produk, Kualitas Layanan, Tata Letak, Kepuasan Konsumen