

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN MENARA YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF RETAIL MIX TOWARD
CONSUMERS SATISFACTION AT SWALAYAN MENARA
YOGYAKARTA**



Oleh

AMALINA YULITA

20100410066

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2014

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN MENARA YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF *RETAIL MIX* TOWARD
CONSUMERS SATISFACTION AT SWALAYAN MENARA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
AMALINA YULITA
20100410066

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN MENARA YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF *RETAIL MIX* TOWARD
CONSUMERS SATISFACTION AT SWALAYAN MENARA
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh
AMALINA YULITA
20100410066

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Munjiati Munawaroh, SE.,M.Si.

Tanggal, 3 Juli 2014

NIK:143 024

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI SWALAYAN MENARA YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF *RETAIL MIX* TOWARD
CONSUMERS SATISFACTION AT SWALAYAN MENARA
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

AMALINA YULITA

20100410066

Skripsi Ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 3 Juli 2014

Yang terdiri dari

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE.,M.Si.

Ketua Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji

Istofaina Astuti, SE.,M.Si

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prabowo, M.Si

NIK. 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Amalina Yulita

Nomor Mahasiswa: 20100410066

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh *Retail Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Menara Yogyakarta***” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

Yogyakarta, 3 Juli 2014

Amalina Yulita

Motto & Persembahan

MOTTO

- Cukuplah Allah bagiku, tidak ada Tuhan selain dari-Nya. Hanya kepada-Nya aku bertawakkal. (At-Taubah: 129)
- Jangan pernah "BERHENTI" berusaha, karena berusaha akan membawa kita pada kesuksesan.
Jangan pernah berhenti "BERDOA, karena doa adalah senjata orang-orang yang beriman (Amalina Yulita)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada:

Papa dan Mama tercinta yang telah memberikan segalanya dalam mendidik, membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terimakasih atas segala dukungan, kepercayaan, nasehat, sehingga aku bisa menyelesaikan studiku. Saya akan selalu berusaha berusaha untuk membahagiakan kalian. Peluk cinta dan kasih untuk kalian selalu.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh lokasi, tata letak, harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Menara Yogyakarta. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen Swalayan Menara Yogyakarta, dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi, tata letak, harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji parsial, variabel lokasi, tata letak, harga, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel kelengkapan produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan angka *Standardized Coefficient Beta*, variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Lokasi, Tata letak, Harga, Kelengkapan produk, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen.*

ABSTRACT

This research aimed to test the influence of location, layout, price, completeness of products, and service quality toward consumers satisfaction of Swalayan Menara of Yogyakarta. The population of this research was all consumers of Swalayan Menara Yogyakarta with the samples of 100 respondents. The sampling technique in this case was purposive sampling method. This research was conducted by using survey method and analysed by using multiple linear regression analysis. The result of this research indicated that location variable, layout, price, completeness of product, and service quality affect toward consumers satisfaction simultaneously. Based on partial analyze, location variable, layout, price, completeness of product, and service quality affect toward consumers satisfaction where as completeness of product variable had no affect toward consumers satisfaction. Based on the value of Standarized Coefficient Beta, service quality variable had the most dominant affect toward consumers satisfaction.

Key words: *Location, Layout, Price, Completeness Of Product, Service Quality, Consumers Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, kasih sayang, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Retail Mix* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Menara Yogyakarta”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Munjiati Munawaroh, SE. M.Si yang telah penuh kesabaran dan meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Bapak Taufiqurrahman SE. M.Si dan Ibu Munjiati Munawaroh, SE. M.Si selaku pemilik Swalayan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Swalayan Menara Yogyakarta.
4. Ibu Fauziyah, SE, M.Si selaku dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan waktu dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada dosen-dosen Manajemen Operasi atas ilmu dan bimbingan selama dalam perkuliahan.
6. Kepada seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya Selama penulis menempuh studi di jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
7. Papa Yulva Sabri, SE dan Mama Hening Trajuning Tyas tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung dengan penuh cinta. *I love you*
8. Terimakasih untuk adik-adiku tercinta Annisa Yusrina dan Farhan Yulfikar, serta Eyangku Widjojo Puspito atas doa dan kasih sayang yang tulus.
9. Terimakasih untuk Defri Romansyah yang selalu setia membantu, selalu menemani dan menyemangatiku dalam menyelesaikan studi. *I will never forget you.*
10. Terimakasih kepada Bapak Drs. Anas Hidayat, M.B.A ,Ph.D dan Ibu Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A. atas segala saran dan masukannya dalam proses penyusunan karya tulis ini.

11. Terimakasih untuk Mas Wanto dan Mbak Fitri atas segala saran dan masukannya dalam proses penyusunan karya tulis ini.
12. Terimakasih untuk bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si sebagai DPA dan teman-temanku Manajemen C angkatan 2010 yang telah menemani dalam keceriaan dan kesusahan dengan memberikan pengalaman yang tak terlupakan dalam masa perkuliahan di Yogyakarta (Resti, Apri, Niken, Ratih, Mas Subhi, Anis, Tri, Ipat, Ikhsan, Asori, Dodik, Imam, Dani, Rizqa, Danang, Ferdinan)
13. Untuk teman-teman konsentrasi Manajemen Operasi yang belajar bersama, saling berbagi dan menciptakan kenangan indah. Terimakasih juga kepada sahabat terbaikku Resti dan Apri yang telah memberikan arti sebuah persahabatan yang tak akan pernah terlupakan.
14. Semua pihak yang telah memberikan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 3 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	8
1. <i>Retail Mix</i>	8
2. Kepuasan Konsumen.....	9
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	13
5. Pengertian Pasar Swalayan	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hipotesa	25
D. Model Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	32
B. Jenis Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
F. Uji Kualitas Data	38
G. Uji Hipotesa dan Analisis Data	39

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
1. Gambaran Umum Swalayan	43
2. Gambaran Umum Responden.....	45
3. Karakteristik Variabel Penelitian	50
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	73
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesa).....	78
D. Pembahasan (Interpretasi)	85

BAB V SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	91
B. Saran	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Rincian Kuesioner.....	45
4.2 Lokasi yang Mudah Terlihat	50
4.3. Akses Mudah dan Tidak Macet	51
4.4. Tempat Parkir yang Memadai.....	52
4.5. Kondisi Lingkungan yang Aman	52
4.6. Pencahayaan yang Terang	53
4.7. Ruangan yang Bersih	54
4.8. Penataan Produk yang Rapi.....	54
4.9. Luas Lorong yang Lebar	55
4.10. Penataan Jarak Antar Rak yang Rapi	56
4.11. Papan Nama Swalayan yang Terlihat Jelas	57
4.12. Papan Penunjuk Jenis Barang yang Terlihat Jelas	57
4.13. Harga Produk yang Lebih Murah.....	58
4.14. Harga Produk yang Terjangkau	59
4.15. Harga Produk yang Sesuai dengan Kualitas Produk.....	59
4.16. Kemudahan dalam Pembayaran.....	60
4.17. Pemberian Potongan Harga	61
4.18. Tersedia Banyak Variasi Produk	61
4.19. Produk Jarang Kosong.....	62
4.20. Tersedia Berbagai Macam <i>Merk</i>	63
4.21. Kesesuaian Jam Operasional	64
4.22. Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Melayani Konsumen	64
4.23. Antrian Kasir yang Tidak Lama	65
4.24. Ketanggapan Terhadap Keluhan Konsumen	66
4.25. Keramahan dalam Melayani Konsumen	66
4.26. Kemampuan Memahami Keinginan Konsumen dengan Baik.....	67
4.27. Kemampuan Mengenal Konsumen Reguler	68
4.28. Kondisi Bangunan yang Baik	69

4.29. Kepuasan Konsumen Terhadap Lokasi.....	69
4.30. Kepuasan Konsumen Terhadap Tata Letak (<i>Layout</i>)	70
4.31. Kepuasan Konsumen Terhadap Harga	71
4.32. Kepuasan Konsumen Terhadap Kelengkapan Produk	72
4.33. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	72
4.34. Hasil Uji Validitas	73
4.35. Hasil Uji Reliabilitas Lokasi.....	75
4.36. Hasil Uji Reliabilitas Layout	76
4.37. Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	76
4.38. Hasil Uji Reliabilitas Kelengkapan Produk.....	77
4.39. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	77
4.40. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	78
4.41. Hasil Perhitungan Regresi	79
4.42. Hasil Uji Simultan.....	80
4.43. Model Summary.....	84

DAFTAR GAMBAR

1.1	Model Penelitian.....	31
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja.....	49