

**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

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**



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Munjiati Munawaroh, SE.,M.Si.

NIK:143 024

Tanggal, 26 Juni 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

Skripsi Ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Juni 2014

Yang terdiri dari

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

NIK. 143 038

Ketua Tim Penguji

Munjiati Munawaroh, SE., M.Si

NIK .143 024
Anggota Tim Penguji

Isthofaina Astuty, SE., M.Si

NIK. 143 051
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nana Pratoowo, SE., M.Si.

NIK. 9660604199202 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, 26 Juni 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 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.*

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 Fauziah, 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 untuk Mas Wanto dan Mbak Fitri atas segala saran dan dukungannya dalam proses penyusunan karya tulis ini

11. 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.
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, 26 Juni 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	02

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
	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
	81

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