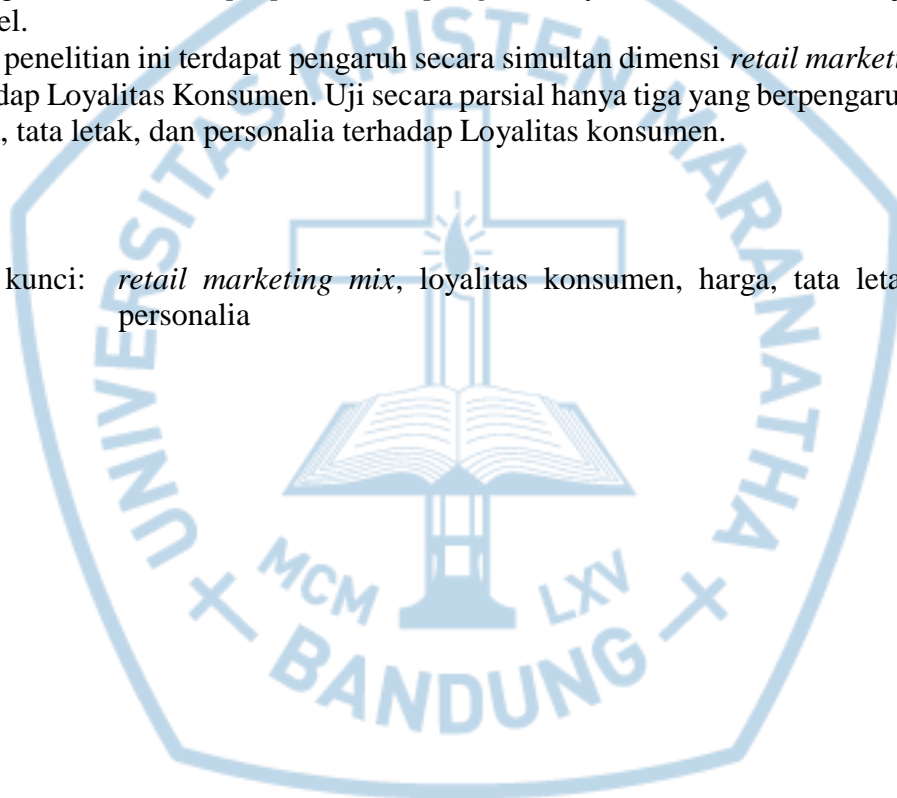


## ABSTRAK

Persaingan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal membuat retail berusaha untuk memberikan layanan belanja yang memuaskan. Pelanggan berharap retail mampu memberikan pengalaman yang positif bagi mereka sehingga secara langsung membangun loyalitas atau menumbuhkan kepercayaan bagi perusahaan. *Retail Marketing Mix* mampu mendorong konsumen untuk loyal. Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh dimensi *retail marketing mix* (Lokasi, Merchandise, Harga, Periklanan dan Promosi, Tata Letak, Personalia) terhadap Loyalitas Konsumen. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah metode *non probability sampling*, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 200 konsumen dijadikan sampel.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh secara simultan dimensi *retail marketing mix* terhadap Loyalitas Konsumen. Uji secara parsial hanya tiga yang berpengaruh yaitu harga, tata letak, dan personalia terhadap Loyalitas konsumen.

Kata kunci: *retail marketing mix*, loyalitas konsumen, harga, tata letak, dan personalia



## **ABSTRACT**

*The competition to get a loyal customer makes retail store strive to provide a great shopping services. Customers expect that retailers are able to provide a positive experience so then the company can also grow a loyalty and trust between them and Retail Marketing Mix is able to do that. The purpose of this study is to examine and analyze the dimensions of retail marketing mix (location, Merchandise, Price, Advertising and Promotion, Layout, Personnel) of the Consumer Loyalty. This research use a quantitative research survey approach, and use the questionnaire as a data collection tool. Sampling method that used in this research is non probability sampling with purposive sampling technique on 200 consumers. The results of this research is the proved knowledge of the simultaneous effect on retail marketing mix dimensions to Consumer Loyalty. There are only three dimension that affect the consumer loyalty based on the partial test, which are price, layout, and the personnel dimension.*

*Keys word: retail marketing mix, customer loyalty, price, and layout*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 <i>Retail Marketing Mix</i> .....	10
2.1.2 Lokasi Toko .....	11
2.1.3 Produk ( <i>Merchandise</i> ) .....	12
2.1.4 Harga .....	15
2.1.5 Periklanan dan Promosi .....	17
2.1.6 Tata Letak .....	18
2.1.7 Personalia .....	21
2.1.8 Loyalitas Konsumen .....	24
2.1.8.1 Empat Tahap Loyalitas .....	26
2.2 Rerangka Teoritis .....	28
2.3 Rerangka Pemikiran .....	29
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	33
2.6 Model Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel, dan Ukuran Sampel	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.2.3 Metode Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel .....	36
3.3 Definisi Operasional Variabel atau Pengukuran Variabel .....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.5.1 Uji Validitas .....	49

3.5.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.5.3 Uji Regresi .....	51
3.5.4 Uji Hipotesis .....	54
3.6 Koefisien Deteminasi .....	55

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden .....	56
4.2 Profil Responden .....	56
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	59
4.3 Tanggapan Responden Variabel X ( <i>Retail Marketing Mix</i> ) .....	60
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan <i>Retail Marketing</i> Indomaret Menjual Banyak Nama Merek Produk Lain .....	60
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menjual Berbagai Produk Dari Berbagai Perusahaan .....	61
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menjual Berbagai Macam Pilihan Produk .....	62
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menjual Produk Yang Berkualitas Tinggi .....	63
4.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menyediakan Produk Dalam Jumlah Yang Mencukupi .....	64
4.3.6 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Memberikan Harga Yang Sesuai Untuk Barang Dagangan Yang Dijual .....	65
4.3.7 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menyediakan Produk Yang Baik Dengan Harga Pantas .....	66
4.3.8 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Harga Produk Yang Dijual Indomaret Lebih Murah Dibandingkan Minimarket Lainnya .....	67
4.3.9 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Lokasi Indomaret Mudah Untuk Dijangkau .....	68
4.3.10 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Terletak Dekat Dengan Tempat Tinggal Saya .....	69
4.3.11 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Mudah Dalam Mengambil Transportasi Umum Untuk Sampai Ke Indomaret .....	70
4.3.12 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Berbagai Toko Yang Lain Terletak Di Dekat Indomaret .....	71
4.3.13 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Berada Di Lokasi Yang Strategis .....	72
4.3.14 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail	

	Marketing Karyawan Indomaret Sangat Membantu, Ramah, dan Sopan .....	73
4.3.15	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Karyawan Indomaret Dapat Menjelaskan Secara Tepat .....	74
4.3.16	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Karyawan Indomaret Sangat Baik Dalam Menanggapi Pertanyaan Saya .....	75
4.3.17	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Perilaku Para Karyawan Indomaret Menumbuhkan Kepercayaan Pelanggan .....	77
4.3.18	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Karyawan Indomaret Selalu Bersedia Untuk Menanggapi Permintaan Saya Dengan Segera .....	78
4.3.19	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Memiliki Iklan Yang Dapat Dipercaya ..	79
4.3.20	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menawarkan Kupon dan Contoh Gratis	80
4.3.21	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Sering Mengadakan Promosi Penjualan	81
4.3.22	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Promosi Penjualan Yang Dilakukan Indomaret Menarik .....	82
4.3.23	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Menawarkan Banyak Diskon, Penjualan Khusus, dan Promosi .....	83
4.3.24	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Tata Letak Indomaret Memudahkan Dalam Berbelanja .....	84
4.3.25	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Barang dagangan yang dipajang di Indomaret sangat menarik .....	85
4.3.26	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Mudah Untuk Menemukan Barang Yang Saya Cari Di Indomaret .....	86
4.3.27	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Rak Di Indomaret Tidak Terlalu Tinggi. Cukup Untuk Mengambil Barang Dengan Tangan .....	87
4.3.28	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Indomaret Didesain Dengan Tata Lampu Yang Mampu Memberikan Kenyamanan Berbelanja Bagi Konsumen .....	88
4.3.29	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Saya Berkomitmen Untuk Tetap Melakukan Pembelian Di Indomaret .....	89
4.3.30	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Saya Berencana Untuk Menjaga Kebiasaan Saya Berbelanja Di Indomaret .....	90

4.3.31	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Dimasa Yang Akan Datang, Aktivitas Berbelanja Di Indomaret Menjadi Akan Sangat Mungkin .....	91
4.3.32	Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Retail Marketing Dimasa Yang Akan Datang, Aktivitas Berbelanja Di Indomaret Menjadi Akan Sangat Tepat .....	93
4.4	Uji Instrumen .....	94
4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	94
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	101
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	109
4.5.1	Uji Normalitas .....	109
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	110
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	111
4.6	Uji Hipotesis .....	113
4.6.1	Uji Secara Parsial .....	113
4.6.1.1	Hasil Analisis Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	113
4.6.1.1.1	Hasil Uji Hipotesis .....	113
4.6.1.2	Hasil Analisis Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	114
4.6.1.2.1	Hasil Uji Hipotesis .....	114
4.6.1.3	Hasil Analisis Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen .....	114
4.6.1.3.1	Hasil Uji Hipotesis .....	114
4.6.1.4	Hasil Analisis Personalialia Terhadap Loyalitas Konsumen .....	115
4.6.1.4.1	Hasil Uji Hipotesis .....	115
4.6.1.5	Hasil Analisis Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen .....	116
4.6.1.5.1	Hasil Uji Hipotesis .....	116
4.6.1.6	Hasil Analisis Tata Letak Terhadap Loyalitas Konsumen .....	116
4.6.1.6.1	Hasil Uji Hipotesis .....	116
4.6.2	Persamaan Regresi Linier .....	119
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan .....	121
5.2	Saran .....	125
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	126
 DAFTAR PUSTAKA .....		
DAFTAR PUSTAKA .....		127
LAMPIRAN .....		131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ) .....		159

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Rerangka Teoritis .....28
Gambar 2.2	Rerangka Pemikiran .....29
Gambar 2.3	Model Penelitian .....34



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....30
Tabel 3.1	Definisi Operasi Variabel .....39
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....56
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....57
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....58
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....59
Tabel 4.5	Indomaret Menjual Banyak Nama Mere Produk Lain .....60
Tabel 4.6	Indomaret Menjual Berbagai Produk Dari Berbagai Perusahaan .....61
Tabel 4.7	Indomaret Menjual Berbagai Macam Pilihan Produk .....62
Tabel 4.8	Indomaret Menjual Produk Yang Berkualitas Tinggi .....63
Tabel 4.9	Indomaret Menyediakan Produk Dalam Jumlah Yang Mencukupi .....64
Tabel 4.10	Indomaret Memberikan Harga Yang Sesuai Untuk Barang Dagangan Yang Dijual .....65
Tabel 4.11	Indomaret Menyediakan Produk Yang Baik Dengan Harga Pantas .....66
Tabel 4.12	Harga Produk Yang Dijual Indomaret Lebih Murah Dibandingkan Minimarket Lainnya .....67
Tabel 4.13	Lokasi Indomaret Mudah Untuk Dijangkau .....68
Tabel 4.14	Indomaret Terletak Dekat Dengan Tempat Tinggal Saya .....69
Tabel 4.15	Mudah Dalam Mengambil Transportasi Umum Untuk Sampai Ke Indomaret .....70
Tabel 4.16	Berbagai Toko Yang Lain Terletak Di Dekat Indomaret .....71
Tabel 4.17	Indomaret Berada Di Lokasi Yang Strategis .....72
Tabel 4.18	Karyawan Indomaret Sangat Membantu, Ramah, dan Sopan ..74
Tabel 4.19	Karyawan Indomaret Dapat Menjelaskan Secara Tepat .....75
Tabel 4.20	Karyawan Indomaret Sangat Baik Dalam Menanggapi Pertanyaan .....76
Tabel 4.21	Perilaku Para Karyawan Indomaret Menumbuhkan Kepercayaan Pelanggan .....77
Tabel 4.22	Karyawan Indomaret Selalu Bersedia Untuk Menanggapi Permintaan Saya Dengan Segera .....78
Tabel 4.23	Indomaret Memiliki Iklan Yang Dapat Dipercaya .....79
Tabel 4.24	Indomaret Menawarkan Kupon dan Contoh Gratis .....80
Tabel 4.25	Indomaret Sering Mengadakan Promosi Penjualan .....81
Tabel 4.26	Promosi Penjualan Yang Dilakukan Indomaret Menarik .....82
Tabel 4.27	Indomaret Menawarkan Banyak Diskon, Penjualan Khusus, dan Promosi .....83
Tabel 4.28	Tata Letak Indomaret Memudahkan Dalam Berbelanja .....84
Tabel 4.29	Barang Dagangan Yang Dipajang Di Indomaret Sangat Menarik .....85
Tabel 4.30	Mudah Untuk Menemukan Barang Yang Saya Cari Di Indomaret .....86
Tabel 4.31	Rak Di Indomaret Tidak Terlalu Tinggi. Cukup Untuk



	Mengambil Barang Dengan Tangan .....	87
Tabel 4.32	Indomaret Didesain Dengan Tata Lampu Yang Mampu Memberikan Kenyamanan Berbelanja Bagi Konsumen .....	88
Tabel 4.33	Saya Berkomitmen Untuk Tetap Melakukan Pembelian Di Indomaret .....	90
Tabel 4.34	Saya Berencana Untuk Menjaga Kebiasaan Saya Berbelanja Di Indomaret .....	91
Tabel 4.35	Di masa Yang Akan Datang, Aktivitas Berbelanja Di Indomaret Menjadi Akan Sangat Mungkin .....	92
Tabel 4.36	Di masa Yang Akan Datang, Aktivitas Berbelanja Di Indomaret Menjadi Akan Sangat Tepat .....	93
Tabel 4.37	Hasil Uji Validitas Produk .....	94
Tabel 4.38	Hasil Uji Validitas Harga Awal .....	95
Tabel 4.39	Hasil Uji Validitas Harga Akhir .....	95
Tabel 4.40	Hasil Uji Validitas Lokasi .....	96
Tabel 4.41	Hasil Uji Validitas Personalia .....	97
Tabel 4.42	Hasil Uji Validitas Promosi .....	98
Tabel 4.43	Hasil Uji Validitas Tata Letak .....	99
Tabel 4.44	Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	100
Tabel 4.45	Reliability Statistic .....	101
Tabel 4.46	Hasil Uji Reliabilitas Produk .....	101
Tabel 4.47	Reliability Statistic .....	102
Tabel 4.48	Hasil Uji Reliabilitas Harga Awal .....	102
Tabel 4.49	Reliability Statistic .....	103
Tabel 4.50	Hasil Uji Reliabilitas Harga Akhir .....	103
Tabel 4.51	Reliability Statistic .....	104
Tabel 4.52	Hasil Uji Reliabilitas Lokasi .....	104
Tabel 4.53	Reliability Statistic .....	105
Tabel 4.54	Hasil Uji Reliabilitas Personalia .....	105
Tabel 4.55	Reliability Statistic .....	106
Tabel 4.56	Hasil Uji Reliabilitas Promosi .....	106
Tabel 4.57	Reliability Statistic .....	107
Tabel 4.58	Hasil Uji Reliabilitas Tata Letak .....	107
Tabel 4.59	Reliability Statistic .....	108
Tabel 4.60	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen .....	108
Tabel 4.61	Hasil Pengujian Normalitas Data .....	109
Tabel 4.62	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	111
Tabel 4.63	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	112
Tabel 4.64	Uji Hipotesis .....	113
Tabel 4.65	Hasil Pengujian Regresi Berganda Secara Simultan .....	117
Tabel 4.66	Hasil Pengujian Pengaruh .....	118
Tabel 4.67	Uji Persamaan Regresi .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian .....131
Lampiran B	Hasil Uji Deskriptif .....134
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....136
Lampiran D	Hasil Uji Asumsi Klasik .....151
Lampiran E	Hasil Uji Regresi .....156

