

ABSTRAK
TINGKAT BAURAN PENJUALAN ECERAN,
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN
TINGKAT LOYALITAS KONSUMEN

Studi Pada Konsumen Minimarket Alfamart Pringgodani, Yogyakarta

Gregorius Agung Dimas Raditya Nugraha

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh tingkat bauran penjualan eceran terhadap tingkat kepuasan konsumen dan tingkat loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini tingkat bauran penjualan eceran yang dimaksud oleh penulis dibagi lagi menjadi lima variabel, yaitu lokasi toko, pelayanan, produk, harga, dan suasana toko, kemudian kelima variabel ini diteliti pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan konsumen dan setelah itu tingkat kepuasan konsumen diteliti pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan studi pustaka. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah berbelanja di Alfamart Pringgodani, Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana. Sedangkan untuk pengujian hipotesisnya menggunakan uji f, uji t dan pengujian r square (Koefisien Determinasi). Dilihat dari hasil analisis diketahui bahwa hanya terdapat dua variabel tingkat bauran penjualan eceran yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, yaitu variabel pelayanan dan harga hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel sedangkan variabel lokasi toko, produk dan suasana toko tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen, karena nilai t hitung lebih kecil dari t tabel. Pada variabel tingkat kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap tingkat loyalitas konsumen karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Dilihat dari hasil pengujian r square (Koefisien Determinasi) diketahui bahwa tingkat bauran penjualan eceran di Alfamart Pringgodani, Yogyakarta hanya memberikan kontribusi sebesar 29,30% terhadap tingkat kepuasan konsumen dan tingkat loyalitas konsumen sedangkan 70,7% merupakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : tingkat bauran penjualan eceran, lokasi toko, pelayanan, produk, harga, dan suasana toko, tingkat kepuasan konsumen dan tingkat loyalitas konsumen.

ABSTRACT

LEVELS OF RETAIL MIX, CONSUMER SATISFACTION, AND
CONSUMER LOYALTY

A Study on Consumer Alfamart Minimarket Pringgodani, Yogyakarta

Gregorius Agung Dimas Raditya Nugraha

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2013

The observation aims to determine whether there is influence of the retail mix against the level of customer's satisfaction and customer's loyalty. In this observation the level of retail sales mix which is meant by the author is subdivided into five variables, namely the location, services, products, prices, and atmosphere of the store. Then the five variables are observed to get information about their effects against consumer's satisfaction and consumer's satisfaction then is investigated its influence on levels of consumer's loyalty. Data collection methods which were used were questionnaires, observation and literature. The sample of the research were 100 respondents who had shopped at Alfamart Pringgodani, Yogyakarta. The technique of taking the samples used purposive sampling. Mechanical analysis of testing instrument in this study used the validity testing and reliability testing. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis and simple linear regression analysis. While, the hypothesis testing used the f test, t test and r square test (coefficient of determination). Based on the results of the analysis, the research found that there were only two retail mix level variables that significantly influenced the level of customer's satisfaction : services and prices factors. While store location, products, and store's atmosphere factors did not have significant effect on customer's satisfaction. The variable level of customer satisfaction significantly influenced the level of consumer's loyalty. According to the results of testing the r square (coefficient of determination), the level of retail sales mix in Alfamart Pringgodani, Yogyakarta only contributed 29.30% towards the level of customer satisfaction and loyalty levels while 70.7% were influenced by other variables that were not investigated in this study.

Keywords: level of retail sales mix, store locations, services, products, prices, and store's atmosphere, customer's satisfaction and customer's loyalty levels.