

**ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU IBU RUMAH TANGGA  
DALAM BERBELANJA DARI RITEL TRADISIOANAL KE  
RITEL MODERN DI KECAMATAN KALIWATES  
KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**ZAENAL ABIDIN**

**NIM 080810201171**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI  
2011**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Zaenal Abidin  
Nim : 080810201171  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : **Analisis Perubahan Perilaku Ibu Rumah Tangga Dalam Berbelanja Dari Ritel Tradisional ke Ritel Modern di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Mei 2011

Yang Menyatakan,

**Zaenal Abidin**  
**NIM. 080810201143**

**JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU IBU RUMAH TANGGA DALAM  
BERBELANJA DARI RITEL TRADISIONAL KE RITEL MODERN DI  
KECAMATAN KALIWATES KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Zaenal abidin

NIM : 080810201171

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

27 Mei 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Moch. Syaharudin, MSi :.....

NIP.195610311986031001

Sekretaris : Ika Barokah SE, MM :.....

NIP.197805252003122002

Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP :.....

NIP.1955051161987031001

Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc

NIP. 195608311984031002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

**TANDA PERSETUJUAN REVISI**

Nama : Zaenal Abidin  
NIM : 080810201171  
Jurusan : Manajemen  
Tanggal Lulus :  
Judul : ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU IBU RUMAH TANGGA  
DALAM BERBELANJA DARI RITEL TRADISIONAL KE RITEL MODERN DI  
KECAMATAN KALIWATES KABUPATEN JEMBER

Telah direvisi oleh tim penguji;

Ketua

Drs. Moch. Syaharudin, Msi

NIP. 195509191985031003

Sekretaris

Anggota

Ika Barokah SE, MM

NIP.197805252003122002

Drs. Adi Prasodjo, MP

NIP.1955051161987031001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT, segala puji dan syukur atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahnya kepadaku.serta Rosulnya Muhammad SAW.
2. Bapak dan Ibukku yang selalu memberiku doa dan dukungan dengan sepenuh hati, Pengorbanan untuk mewujudkan impian anaknya, dan kasih sayang yang tiada henti dan melekat pada jiwaku.
3. Keluargaku tercinta, kakak adik, Mbah, dan keponakanku tercinta ,*thanks for all the love you'engiven to me.*
4. Kekasihku, Skenario Allah SWT sangat indah dan semua akan indah pada saatnya.
5. Warga PO Jember khususnya PO Unej.
6. Temen-temenku angkatan 2008.
7. Almamaterku tercinta.

## HALAMAN MOTTO

***Selagi ada kesempatan berusalah, rahmat Allah begitu luas, jangan menyerah selagi kamu masih punya kekuatan.***

*KEBAHAGIAAN YANG HAKIKI ADALAH BISA  
MENSYUKURI YANG SUDAH ADA*

*BERUSALAH YANG TERBAIK JIKA GAGAL IKHLAS DAN  
BERSABARLAH JIKA MASIH BELUM ADA HASIL MAKA  
PASRAKANLAH KEPADA ALLAH, ALLAH MAHA BESAR DAN  
LUAS RAHMAD DAN KASIHSAYANGNYA.*

**Penulis**

SKENARIO ALLAH SWT SANGAT INDAH . (P.I.LESTARI)

**Dan janganlah berputus asa atas rahmat Allah SWT, Sesungguhnya berputus asa atas rahmat Allah SWT hanyalah orang-orang kafir**

(Al-qur'an Surat Yusuf : 27)

**Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan**

(al-qur'an Surat Al-Insyirah :5-6)

## ABSTRAK

Usaha ritel modern atau *minimarket* yang kualitas layanannya lebih baik dari pada ritel tradisional menyebabkan banyaknya terjadi pergeseran perilaku konsumen, yang sebelumnya berbelanja di ritel tradisional kemudian berpindah ke *minimarket*. Berdasarkan fakta tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen dalam berbelanja dari ritel tradisional ke *minimarket* di Kecamatan Kabupeten Jember, dengan unit analisis ibu rumah tangga. Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden dan informan dengan kuesioner dan teknik wawancara mendalam. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan pedoman wawancara mendalam. Metode sampling menggunakan metode sampel wilayah (*area sampling*) setingkat Kelurahan/Rukun Tetangga (RT) dipilih berdasarkan pertimbangan kedekatan dengan pusat-pusat *minimarket* dan ritel tradisional kemudian pengambilan sampel responden dengan mempertimbangkan stratum (Kelompok RT) yang mengerti dan pernah berbelanja di ritel tradisional dan ritel moderndi Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Analisis penelitian menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku konsumen *minimarket* dikonstruksi oleh faktor strategi bauran ritel, lingkungan luar, lingkungan individu dan manfaat pertukaran sumber daya. Bauran ritel yang adaptif dengan perubahan lingkungan berperan menciptakan perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di *minimarket*. Kepuasan konsumen dan keinginan untuk membeli ulang di *minimarket* juga merupakan indikasi keberhasilan strategi bauran ritel, di samping faktor manfaat lain yang diterima konsumen sebagai akibat pembelian produk. Respon positif konsumen terhadap strategi bauran ritel *minimarket* merupakan bentuk aktualisasi diri konsumen sebagai akibat proses belajar terhadap lingkungannya.

Kata Kunci : *Perilaku Konsumen, Ritel Tradisional, Ritel Modern, Minimarket.*

## ABSTRACT

Modern retail business or mini that better service quality than in traditional retail there was a shift that a lot of consumer behavior, who previously shopped at traditional retail and then switch to the mini market. Based on the fact that this study aims to determine consumer behavior in shopping from traditional retail to Kabupeten minimarket in Jember district, with the unit of analysis housewife. The research data consists of primary and secondary data. Primary data obtained from respondents and informants with in-depth questionnaire and interview techniques. The instrument used in the form of questionnaires and in-depth interview guide. Sampling method using the sample area (sampling area) level Village / Neighborhood (RT) were selected based on consideration of the proximity to centers and traditional retail and mini-sampling of respondents considering the stratum (RT group) who understand and never shop at traditional retail and modern retail Kaliwates Jember District. Analysis of research using descriptive analysis. The results showed that consumer behavior is constructed by a factor mini retail mix strategy, external environment, the environmental benefits of the exchange of individuals and resources. Retail mix of adaptive to the changing environment created role of consumer behavior in purchasing decisions in the mini market. Consumer satisfaction and the desire to buy back the mini market is also an indication of the success of the retail mix strategy, in addition to factors other benefits received by consumers as a result of product purchase. Positive response of consumers to the retail mix strategy is a form of self-actualization minimarket consumers as a result of the learning process to the environment.

Keywords: Consumer Behavior, Retail Traditional, Modern Retail, Minimarket.



## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNYA, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor ketidaksengajaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan dengan untuk perbaikan dalam skripsi ini. Semoga dengan perbaikan maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini. Semoga dengan perbaikan maupun saran tersebut akan mewujudkan maksud dan tujuan skripsi ini.

Selanjutnya penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya., akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Istifadah, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP selaku dosen pembimbing I yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ika Barokah, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini.

6. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini.
7. Ayahanda tercinta Khumaedi, dan Ibuku tersayang Samiati yang penuh cinta kasih dan kesabaran dalam mendidik saya, yang senantiasa memberikan semangat dan doanya, sehingga dapat menyelesaikan setiap tahap dan proses pendidikan dan cita-cita.
8. Keluargaku Tercinta: Mas Taufik, Mas Mif, Adikku Moh. Muklhis, Mbak Indra, Mbah Bakar dan Keponakanku yang lucu dan menghibur, ibu dan Bapakku di trawas terimakasih atas semangat dan dukungan untuk terselesainya skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat, suasana hangat dan ide-ide yang kreatif ( Pakde, Septian, Hafid Ali, Lia, dan Paijo).
10. Ninik Lutfiah dan keluarganya atas cinta, pengertian dan kesabarannya, Semua akan menjadi indah pada saatnya.
11. Warga PO Jember dan khususnya PO Unej (Bapak Imam suroso selaku Pembina PO Unej, Pak Paeri, Pak Mas'ud, Pak Yanto, Zein, Lita, Bino, Mau, Siti, Deklun, Dekin, Dwi, Eko, Edi dan semuanya).
12. Teman-teman Manajemen Angkatan 2008 dan MAHAPALA , terima kasih atas kebersamaan yang indah, motivasi dan suasana yang hangat.

Kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan bagi saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbinganNya kepada kita semua. Amin...!

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca umumnya.

Jember, 31 Januari 2011

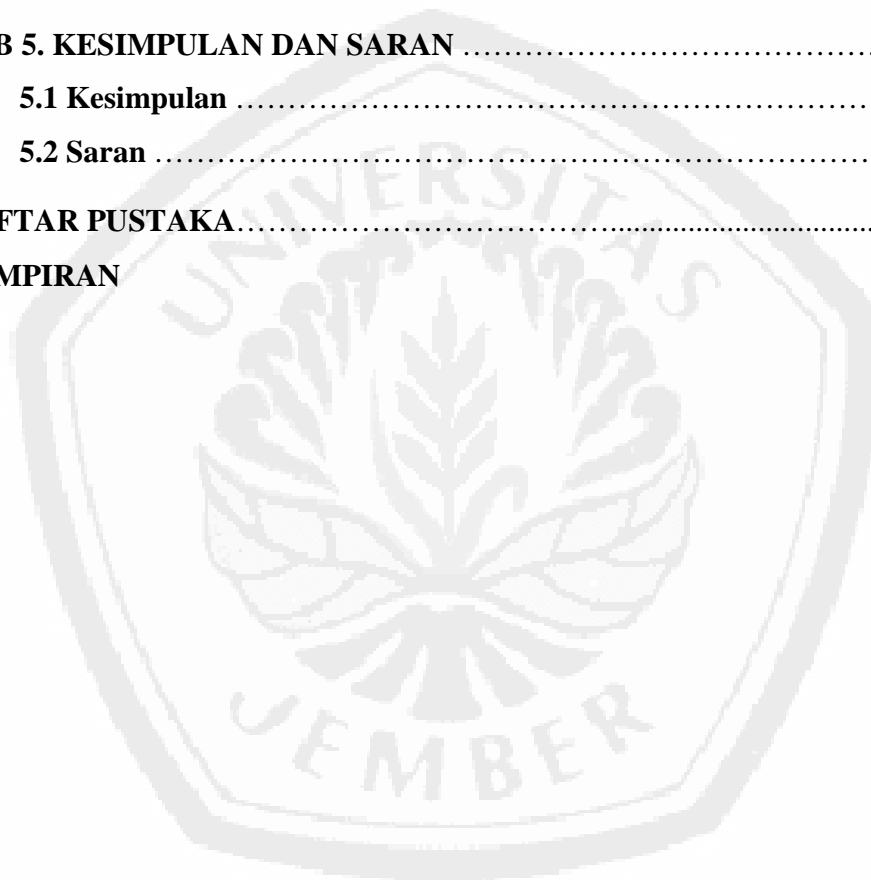
Penulis

## DAFTAR ISI

|  | Halaman      |
|--|--------------|
| <b>Halaman Judul</b> .....                                   | <b>i</b>     |
| <b>Halaman Pernyataan</b> .....                              | <b>ii</b>    |
| <b>Halaman Persetujuan</b> .....                             | <b>iii</b>   |
| <b>Halaman Persetujuan Revisi</b> .....                      | <b>iv</b>    |
| <b>Halaman Pengesahan</b> .....                              | <b>iv</b>    |
| <b>Halaman Persembahan</b> .....                             | <b>v</b>     |
| <b>Halaman Motto</b> .....                                   | <b>vi</b>    |
| <b>Abstraksi</b> .....                                       | <b>vii</b>   |
| <b>Prakata</b> .....   | <b>ix</b>    |
| <b>Daftar Isi</b> .....                                      | <b>xi</b>    |
| <b>Daftar Tabel</b> .....                                    | <b>xv</b>    |
| <b>Daftar Gambar</b> .....                                   | <b>xvii</b>  |
| <b>Daftar Lampiran</b> .....                                 | <b>xviii</b> |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                                     | <b>1</b>     |
| 1.1 Latar Belakang .....                                     | <b>1</b>     |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                    | <b>3</b>     |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                  | <b>4</b>     |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                 | <b>4</b>     |
| <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                         | <b>5</b>     |
| 2.1 Landasan Teori .....                                     | <b>5</b>     |
| 2.1.1 Konsep Perilaku Konsumen .....                         | <b>5</b>     |
| 2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | <b>7</b>     |
| 2.1.3 Proses Pertukaran dalam Perilaku Konsumen .....        | <b>13</b>    |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang .....           | <b>14</b>    |
| 2.1.5 Perilaku Pasca Pembelian.....                          | <b>17</b>    |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.6 Bisnis Ritel.....   | 17        |
| 2.3 Kajian Empiris.....   | 20        |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....   | 23        |
| <b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>25</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....  | 25        |
| 3.2 Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel.....   | 25        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....  | 26        |
| 3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....  | 26        |
| 3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....   | 27        |
| 3.6 Definisi Operasional.....   | 27        |
| 3.7 Metode Analisis Data.....   | 30        |
| 3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....   | 31        |
| <b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>  | <b>33</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 33        |
| 4.2 Sekilas Tentang Ritel Modern (minimarket).....  | 38        |
| 4.3 Karakteristik Responden dan Situasi Berbelanja di Ritel.....  | 43        |
| 4.4 Analisis Data.....  | 47        |
| 4.4.1 Peran Bauran Ritel (pemasaran) sebagai Faktor yang<br>Membentuk Perilaku Konsumen dalam Pembelian ..... | 48        |
| 4.4.2 Pengaruh Lingkungan Luar sebagai Faktor yang Membentuk<br>Perilaku Konsumen .....                       | 58        |
| 4.4.3 Pengaruh Lingkungan Individu sebagai Faktor yang Membentuk<br>Perilaku Konsumen .....                   | 59        |
| 4.4.4 Peran Proses Pertukaran / Transaksi dalam Pembelian.....  | 61        |
| 4.4.1 Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang.....   | 67        |
| 4.4.1 Perilaku Konsumen Purnapembelian dan Purnapenggunaan...   | 69        |
| <b>4.5 Pembahasan .....</b>   | <b>71</b> |
| 4.5.1 Peran Bauran Ritel dalam Membentuk Perilaku Konsumen.....   | 71        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.5.2 Peran Lingkungan Luar yang Membentuk Perilaku Konsumen     | 76        |
| 4.5.3 Peran Lingkungan Individu yang Membentuk Perilaku Konsumen | 77        |
| 4.5.4 Peran Proses Pertukaran dalam Membentuk Perilaku Konsumen  | 80        |
| 4.5.5 Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang.....                | 82        |
| 4.5.6 Persepsi Konsumen Purna Pembelian.....                     | 85        |
| <b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                         | <b>87</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan</b> .....                                      | <b>87</b> |
| <b>5.2 Saran</b> .....   | <b>88</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                      | <b>91</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |



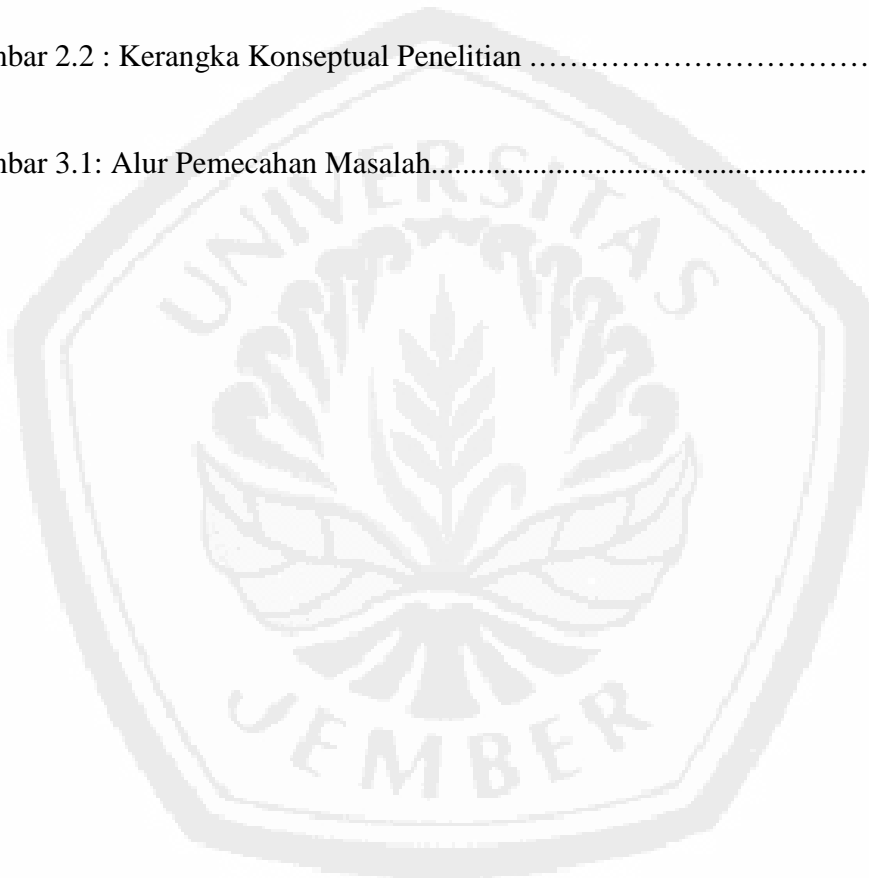
## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....   | 22      |
| Tabel 4.1 : Agregat Pendapatan Regional dan Perkapita tahun 2005-2007.....   | 34      |
| Tabel 4.2 : Perkembangan Pengeluaran Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Investasi Menurut Klafikasi Golongan Perusahaan, Tahun 2001-2008..... | 35      |
| Table.4.3 : Jumlah Keluarga Pra Sejahtera dan Sejahtera di Kecamatan Kaliwates Tahun 2008.....   | 37      |
| Tabel.4.4 : Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur,Pendidikan dan Status Pekerjaan.....   | 43      |
| Tabel.4.5 : Lama Berkeluarga, Jumlah Anak, dan Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelompok Pendidikan.....  | 44      |
| Tabel.4.6 : Frekuensi, Jarak, Lama Berbelanja di Ritel Modern.....   | 45      |
| Tabel.4.7 : Proporsi Peran Produk yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja di Ritel.....                                     | 48      |
| Tabel.4.8: Proporsi Peran Harga yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja di Ritel.....                                       | 50      |
| Tabel.4.9: Proporsi Peran Lokasi yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                                      | 51      |
| Tabel.4.10: Proporsi Peran Promosi yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                                    | 52      |
| Tabel.4.11: Proporsi Peran Personil yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                                   | 54      |

|  |    |
|--|----|
| Tabel.4.12: Proporsi Peran Bukti Fisik yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                          | 55 |
| Tabel.4.13: Proporsi Peran Proses Layanan yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja di Ritel.....                       | 56 |
| Tabel.4.14: Peran Faktor Lingkungan Luar Dalam Mempengaruhi Perubahan Perilaku dalam Berbelanja di Ritel.....                                | 58 |
| Tabel.4.15: Peran Lingkungan Individu Dalam Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel .....                         | 60 |
| Tabel.4.16: Proporsi Peran Waktu Dalam Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                               | 62 |
| Tabel.4.17: Proporsi Peran Uang Belanja dalam Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                        | 63 |
| Tabel.4.18: Proporsi Peran Status yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                               | 64 |
| Tabel.4.19: Proporsi Peran Perasaan yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen dalam Berbelanja di Ritel.....                             | 66 |
| Tabel.4.20: Proporsi Peran Kepuasan dan Minat Beli Ulang yang Mempengaruhi Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja di Ritel Modern..... | 67 |
| Tabel.4.21: Respon Konsumen terhadap Variabel Perilaku Purna-Pembelian di Minimarket.....  | 70 |
| Tabel.4.22: Peran Bauran Ritel terhadap Perilaku Pembelian Konsumen Minimarket di Kecamatan Kaliwates Kab. Jember.....                       | 72 |
| Tabel.4.23: Peran Waktu, Uang Belanja, Status dan Perasaan dalam Proses Pertukaran di Minimarket.....  | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Model Perilaku Konsumen.....         | 10      |
| Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual Penelitian ..... | 23      |
| Gambar 3.1: Alur Pemecahan Masalah.....           | 31      |





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Responden
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Situasi Berbelanja
- Lampiran 4 : Penilaian Bauran Pemasaran (Bukti Fisik)
- Lampiran 5 : Penilaian Bauran Pemasaran (Harga)
- Lampiran 6 : Penilaian Bauran Pemasaran (Promosi)
- Lampiran 7 : Penilaian Bauran Pemasaran (Produk)
- Lampiran 8 : Penilaian Bauran Pemasaran (Proses Layanan)
- Lampiran 9 : Penilaian Bauran Pemasaran (Personil)
- Lampiran 10 : Penilaian Bauran Pemasaran (Lokasi)
- Lampiran 11 : Penilaian Pengaruh Luar
- Lampiran 12 : Penilaian Lingkungan Individu
- Lampiran 13 : Penilaian Pertukaran (Perasaan)
- Lampiran 14 : Penilaian Pertukaran (Uang Belanja)
- Lampiran 15 : Penilaian Pertukaran (Waktu)
- Lampiran 16 : Penilaian Pertukaran (Status)
- Lampiran 17 : Penilaian Kepuasan/Minat
- Lampiran 18 : Penilaian Pascapembelian
- Lampiran 19 : Usul/Saran
- Lampiran 20 : Kartu Kolsultasi Skripsi