



**Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen
(Studi Kasus pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)**

ARTIKEL

Oleh:
Heri Dwi Cahyono
NIM 070210391094

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSETUJUAN

Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)

ARTIKEL

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

Nama : Heri Dwi Cahyono
NIM : 070210391094
Tahun Angkatan : 2007
Jurusan : Pendidikan IPS
Program : Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP 19570528 198403 2 002

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd
NIP19801205 200604 2 001

\

Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)

Heri Dwi Cahyono, Sri Wahyuni, Titin Kartini
Pendidikan Ekonomi, FKIP, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail : @unej.ac.id

Abstrak

Telah dilakukan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara dan daftar pertanyaan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dan, melalui uji F dan uji t dengan maksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent pada tingkat kepercayaan 95 %. Hasil pengujian dengan uji F menunjukkan keragaman produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel keragaman produk dan pelayanan mampu menjelaskan 67,9 % terhadap loyalitas konsumen di Indomaret Bangsalsari, sedangkan proporsi sumbangan yang diberikan keragaman produk sebesar 35,11% dan pelayanan sebesar 32,8% dan sisanya sebesar 32,1 % dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti antara lain promosi penjualan, iklan dan *display* produk.

Kata Kunci : keragaman produk, loyalitas konsumen, pelayanan

Pendahuluan

Pada saat ini perusahaan yang bergerak dibidang ritel menyadari betapa pentingnya kesetiaan pelanggan. Banyak cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan ritel dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggannya. Salah satu caranya adalah adalah ragam produk yang disediakan oleh pemilik ritel. Oleh karena itu, pemilik

ritel harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual, karena dengan adanya macam-macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk. Sesuai dengan pendapat Swatha dan Irawan (2002:122) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas adalah harga, penggolongan dan keragaman barang, lokasi penjual yang strategis dan mudah dicapai,

desain fisik toko, service yang ditawarkan pada pelanggan, kemampuan tenaga penjual dan pengiklanan serta promosi di toko. Dengan adanya keragaman produk yang baik maka akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam produk sesuai dengan keinginan mereka.

Disamping memperhatikan keragaman produk perusahaan yang bergerak dibidang retail harus juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Pelayanan harus diperhatikan karena dalam memilih suatu produk atau jasa konsumen selalu berupaya untuk memaksimalkan nilai yang dirasakan. Apabila konsumen merasa nilai yang dirasakan lebih tinggi daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas dan cenderung akan loyal.

Indomaret adalah jaringan toko ritel atau minimarket yang dikelola oleh PT Indomarco Prisma yang menyediakan aneka kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari rumah tangga. Dengan mengusung moto "Mudah dan Hemat". Gerai Indomaret menyediakan berbagai jenis produk untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat yang tersebar luas di wilayah Indonesia. Gerai-gerai Indomaret didirikan di berbagai lokasi untuk menjangkau masyarakat banyak, mulai di perumahan, gedung perkantoran, dan fasilitas umum. Harga-harga yang ditawarkan pun cukup kompetitif. Tingkat persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap Indomaret tergolong sangat tinggi. (www.Indomaret.com).

Keragaman produk dan pelayanan yang baik yang diterapkan oleh pihak Indomaret dapat mempengaruhi perilaku konsumen sehingga merangsang konsumen melakukan proses pembelian dan akan menimbulkan loyalitas yang merupakan penentuan konsumen untuk berbelanja. Hal ini juga diperkuat dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden sebagai pelanggan setia Indomaret, dari responden tersebut diperoleh jawaban yang memperkuat fakta dalam melakukan penelitian ini, antara lain: beberapa responden merasa puas terhadap keragaman produk yang dijual. Dari hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sesuatu yang diinginkan oleh konsumen adalah bagaimana cara untuk mendapatkan barang-barang yang dibutuhkan serta menyediakan beraneka ragam produk dan alternatif pilihan, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, serta suasana berbelanja yang nyaman semuanya terdapat dalam satu minimarket dengan nama lain yaitu Indomaret.

Indomaret Bangsalsari merupakan satu-satunya minimarket yang berada di daerah Bangsalsari yang cenderung ramai pengunjung setiap hari daripada toko-toko lain serta pasar tradisional yang terletak berdekatan dengan Indomaret tersebut yang menawarkan barang yang hampir serupa dengan Indomaret.

Masalah yang akan diteliti apakah variabel keragaman produk dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun 2012 dan variabel manakah diantara keragaman produk atau pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun 2012.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 orang, pertimbangan ini didukung

Jumlah sampel tergantung dari faktor lainnya seperti biaya, fasilitas, waktu, populasi yang tersedia dijadikan sampel dan tujuan penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini yang digunakan adalah metode *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara kebetulan yang ditujukan kepada responden yang sedang berbelanja di tempat tersebut. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi serta kuisioner dan Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan uji F untuk mengetahui besarnya pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen dan uji t untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas yang diteliti.

Hasil Penelitian

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model	1	.824 ^a	.679	.665
Change Statistics	Durbin-Watson			
R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
.679	49.615	2	47	.000

Pembahasan

Secara nyata Indomaret Bangsalsari telah memiliki berbagai atribut keragaman produk yang baik pada aspek variasi merek produk, ukuran produk dan kualitas produk, kualitas produk dan pelayanan yang memadai baik pada aspek keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Keragaman produk ditinjau dari variasi merek produk dari kesimpulan hasil kuisioner dan pengamatan menunjukkan bahwa Indomaret Bangsalsari telah menyediakan variasi merek produk secara baik, Hal ini ditunjukkan dari tersedianya produk-produk sejenis dengan berbagai merek seperti produk sabun dan sampo, kosmetik, dan lain-lain.

Ditinjau dari aspek variasi ukuran kemasan produk kesimpulan hasil kuisioner dan pengamatan bahwa Indomaret Bangsalsari telah menyediakan ukuran produk dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari tersedianya produk-produk yang memiliki berbagai ukuran sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai pemakai akhir. Dan ditinjau dari aspek kualitas produk Indomaret Bangsalsari telah menyediakan produk-produk yang berkualitas sesuai dengan standart kualitas yang diinginkan oleh konsumen.

Hasil interpretasi pelayanan ditinjau dari lima indikator dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Indomaret Bangsalsari sudah memiliki kemampuan yang bagus dan pengetahuan yang memadai, mereka selalu bersikap ramah dan sopan saat melayani pengunjung, tanggap dalam mengatasi kesulitan belanja dan memberikan pelayanan yang optimal,

mereka mengembangkan komunikasi yang baik dengan pengunjung karena mereka telah memiliki kredibilitas dan berkompeten dibidangnya. Karna pihak PT Indomarco Prismatama Cab. Jember sebagai pengelola Indomaret diberbagai wilayah di Kabupaten Jember terutama Indomaret Bangsalsari telah melakukan uji seleksi dan kelayakan yang cukup ketat terhadap para calon pramuniaga yang akan melayani konsumen yang berbelanja di Indomaret.

Bentuk pengaruh keragaman produk dan pelayanan dapat ditunjukkan dari hasil analisis regresi yang diperoleh sebesar 67,9% yang artinya besarnya pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari sedangkan sisanya sebesar 32,1 % disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti, seperti variabel promosi, harga, *display* produk. Proporsi besarnya pengaruh keragaman produk yaitu 35,11% dan pelayanan yaitu 32,81% terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari, hal ini menunjukkan bahwa tidak jauh berbeda antara kedua variabel untuk menjadikan responden tersebut loyal, karna Indomaret Bangsalsari merupakan ritel modern yang disamping memberikan pelayanan yang baik, ramah dan memberikan perhatian melalui penanganan keluhan konsumen dengan cepat, Indomaret juga menyediakan keragaman produk bermacam-macam sesuai dengan variasi merek dan ukuran kemasan produk dan menyediakan beragam produk yang sesuai dengan standart kualitas yang baik untuk dikonsumsi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan analisis deskriptif dan inferensial maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Keragaman produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember. Hal ini dapat dibuktikan dari analisis uji F sebesar 67,9%
- b. Secara parsial Variabel keragaman produk mempunyai pengaruh yang sedikit lebih besar dibandingkan dengan variabel pelayanan, besarnya pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas konsumen sebesar 35,11% sedangkan variabel pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari sebesar 32,81%. dan sisanya sebesar 32,1% dipengaruhi faktor lain diluar keragaman produk dan pelayanan yang tidak diteliti antara lain *display* produk, promosi serta iklan.

Daftar Pustaka

- [1] Barnes, G. James. 2001. *Secret Of Customer Relationship Management : Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta. Bumi Aksara
- [2] Swastha, Basu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta :Liberty
- [3] Swasta, Basu dan T.Handoko.2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku - Perilaku Konsumen Edisi 1*.Yogyakarta : BPFE
- [4] Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran Jasa Edisi II*. Yogyakarta : Andi Offset

[5] Universitas Jember, 1998. *Pedoman
Penulisan Karya Ilmiah*.Jember : Badan

Penerbit Universitas Jember