



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS BAURAN
RITEL PADA TOKO BUKU GRAMEDIA JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Natalia Permata Sari

NIM : 040810201289

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2009**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Bauran Ritel Pada Toko Buku Gramedia Jember”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa tingkat kepuasan konsumen yang ditunjukkan dengan tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan pada factor – factor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memberikan kepuasan pada Toko Buku Gramedia Jember. Factor – factor tersebut berdasarkan bauran ritel yang terdiri dari variabel produk (*merchandising*), harga (*price*), lokasi (*location*), promotion (*promotion*), fasilitas fisik (*physical facility*), pelayanan (*servise*), karyawan (*personel*).

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner pada tujuh puluh responden yang merupakan konsumen Toko Buku Gramedia Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan purposive sampling. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance – Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh tingkat kesesuaian yang paling tinggi adalah variabel pelayanan yaitu waktu operasi (jam buka tutup toko) yang cukup dengan nilai 100,42 % dan yang paling rendah dengan fasilitas fisik yaitu tersedianya fasilitas umum toilet yang memadai dengan nilai 82,35 %.

Pada diagram kartesius *importance – performance analysis* diperoleh faktor yang harus menjadi prioritas utama untuk diperhatikan adalah tingkat keragaman buku yang dijual, tingkat keragaman penerbit buku, kualitas buku yang dijual baik, tingkat ketersediaan buku, adanya potongan harga pada saat tertentu, lokasi toko yang startegis, lokasi toko yang mudah dijangkau, display dan poster dalam toko menarik, tingkat kebersihan toko baik, suhu ruangan, alunan musik dan penerangan memadai, lahan parkir memadai, wiraniaga ramah dan sopan, kecakapan dan ketrampilan wiraniaga dalam memberikan pelayanan, dan saat ada yang membutuhkan bantuan wiraniaga tanggap dan mudah dalam memberikan penjelasan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi dan Konsep Pemasaran	4
2.2 Pengertian dan Unsur – Unsur Bauran Ritel.....	5
2.3 Jenis – Jenis dan Fungsi Ritel	5
2.4 Konsep Kepuasan Konsumen	6
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya	8
2.6 Kerangka Konseptual Penelitian.....	9
3. METODE PENELITIAN	

3.1 Rancangan Penelitian.....	11
3.2 Populasi dan Sampel.....	11
3.2.1 Populasi.....	11
3.2.2.Sampel.....	11
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	12
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	13
3.6 Metode Analisis Data.....	15
3.6.1 Uji Validitas	16
3.6.2 Uji Realibilitas	16
3.6.3 <i>Importance – Performance Analysis</i>	17
3.6.4 Kerangka Pemecahan Masalah	21
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
4.1.1 Lokasi Toko Buku Gramedia Jember	23
4.1.2 Sejarah Singkat Berdirinya Toko Buku Gramedia Jember.....	23
4.1.3 Visi dan Misi Toko Buku Gramedia Jember	24
4.1.4 Struktur Organisasi	24
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab.....	25
4.1.6 Hari Kerja.....	27
4.1.7 Tata Tertib Perusahaan	27
4.2 Gambaran Umum Responden.....	28
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	28
4.2.2 Umur Responden	29
4.2.3 Jenjang Pendidikan Responden.....	29
4.2.4 Jenis Pekerjaan Responden	30
4.3 Analisis Data.....	31
4.3.1 Uji Validitas.....	31
4.3.2 Uji Realibilitas	34
4.3.3 <i>Importance – Performance Analysis</i>	35
4.3.3.1 Analisis dan Pembahasan Tiap Faktor.....	35

4.3.3.2 Diagram <i>Importance – Performance Analysis</i>	61
5. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN – LAMPIRAN	