



**PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK *FASHION* PADA
MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

Reza Pelvian

NIM. 020810201086

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2006**

**DEPARTMENT PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : REZA PELVIAN
NIM : 020810201086
Jurusan : MANAJEMEN
Kosentrasi : PEMASARAN
Judul Skripsi : PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PRODUK *FASHION* PADA MATAHARI
DEPARTMENT STORE JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian 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.

Jember, 25 Februari 2006

Yang menyatakan,

Reza Pelvian

NIM. 020810201086

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK *FASHION* PADA MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : **Reza Pelvian**
NIM : **020810201086**
Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

25 Februari 2006

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. Achmad Ichwan :
NIP. 130 781 340

Sekretaris : Dra. Sudarsih, M.si :
NIP. 131 975 315

Anggota : Drs. Bambang Irawan, M.si :
NIP. 131 759 835

: Deasy Wulandari, SE, M.si :
NIP. 132 258 071

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. H Sarwedi, MM
NIP. 131 276 658

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH BAURAN RITEL TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PRODUK *FASHION* PADA
MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JEMBER

Nama Mahasiswa : Reza Pelvian
NIM : 020810201086
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

Drs. Bambang Irawan, M.Si

NIP. 131 759 835

Pembimbing II,

Deasy Wulandari, SE., M.Si

NIP. 132 258 071

Ketua Jurusan,

Dra. Diah Yulisetiari, M.Si

NIP. 131 624 474

Tanggal Persetujuan: Februari 2006

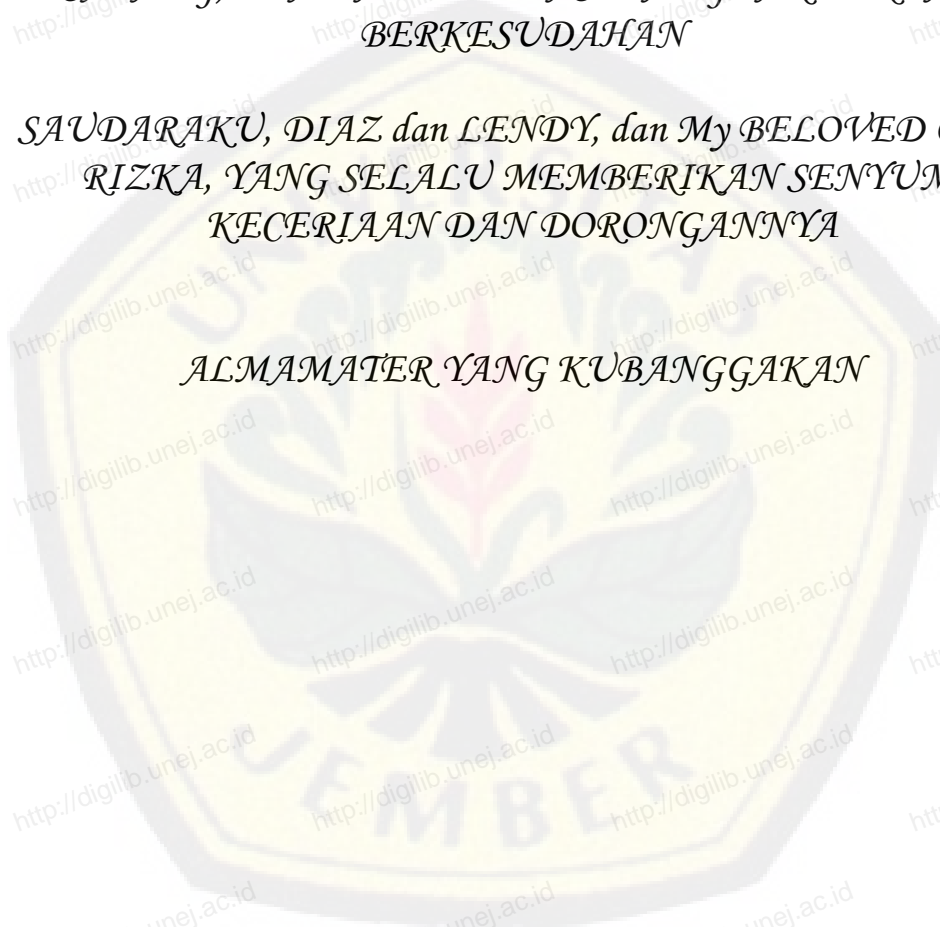
PERSEMBAHAN

*KARYA TULIS INI KUPERSEMBAHKAN SEBAGAI RASA
CINTA KASIH, HORMAT DAN TERIMA KASIH KEPADA:*

*PAPA dan MAMAH TERCINTA ATAS SEGALA KASIH
SAYANG, DOA DAN MOTIVASI YANG TAK PERNAH
BERKESUDAHAN*

*SAUDARAKU, DIAZ dan LENDY, dan My BELOVED GIRL
RIZKA, YANG SELALU MEMBERIKAN SENYUM,
KECERIAAN DAN DORONGANNYA*

ALMAMATER YANG KUBANGGAKAN



MOTTO

“Waktu adalah emas, jadi jangan sia – siakan waktumu untuk hal – hal yang tidak berguna.....”

“Times is golds, so don’t waste your times for useless things.....”

“De tijden is gouden, zo verspil uw tijden voor nutteloze dingen niet.....”

“Kepuasan pelanggan adalah satu hal yang terpenting dalam pemasaran dan dalam menciptakan loyalitas pelanggan.....”

“Customer’s satisfaction is one of important things in the marketing and in build a customer loyalty.....”

“De klanten tevredenheid is één van belangrijke dingen in de marketing, en in de bouw van een klantenloyalty....”

“Its always the first time in everythings we do, so jangan pernah ragu – ragu, open minded aja.....”

(Mariana Renata)

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Fashion* pada Matahari *Department Store* Jember” dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen produk *fashion*, untuk mengetahui pengaruh bauran ritel terhadap kepuasan konsumen produk *fashion* baik secara simultan maupun parsial dan untuk mengetahui unsur bauran ritel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen produk *fashion* pada Matahari *Department Store* Jember.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel bauran ritel yaitu terdiri dari *merchandising*, *price*, *location*, *promotion*, *physical facilities*, *service*, dan *personnel*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda yang sebelumnya data jawaban responden yang telah diperoleh dinaikkan skalanya dari ordinal menjadi interval dan menggunakan sampel sebanyak 70 responden.

Dari uji F yang telah dilakukan diperoleh bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $16,212 > 2,1613$. Sedangkan untuk uji t yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} untuk masing – masing variabel lebih besar dari t_{tabel} . Dan untuk nilai Adjusted R Square adalah 0,607. Hal ini berarti 60,7% kepuasan konsumen produk *fashion* dipengaruhi oleh variabel bauran ritel, dan sisanya ($100\% - 60,7\% = 39,3\%$) dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan analisis kepuasan konsumen atas kinerja variabel bauran ritel yang telah dilakukan, rata – rata tingkat kepuasan konsumen untuk kategori tinggi ditunjukkan atas kinerja barang dagangan yang dijual (0,81), promosi (0,84), fasilitas fisik (0,84), pelayanan (0,83), dan wiraniaga (0,85), sedangkan tingkat kepuasan konsumen atas kinerja harga (0,73) tergolong kurang dan untuk kinerja lokasi (0,79) tergolong sedang. Dan berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa bauran ritel berpengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen produk *fashion* sebesar 16,212. Pengujian secara parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa bauran ritel berpengaruh nyata terhadap kepuasan konsumen produk *fashion* dengan variabel bauran ritel yang paling dominan sebesar 3,878.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas ridho dan limpahan Rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Fashion* Pada Matahari *Department Store* Jember” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai kewajiban guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Kesarjanaan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dibalik penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan baik berupa materiil maupun moril yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Bambang Irawan, M.si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Deasy Wulandary SE, M.si, selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan petunjuk yang bermanfaat guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Marjanto, MM, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Panca Hendarto dan Bapak H. Yudianto, SE, selaku *Store Manager* dan *Assisten Store Manager* Matahari *Department Store* Jember dan beserta para staff-nya yang telah banyak memberi masukan maupun bantuannya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh *staff* Tata Usaha dan Perpustakaan POMA Fakultas Ekonomi dan Perpustakaan Universitas Jember.

7. Kedua orang tuaku, papa dan mamah sebagai sumber kehidupan, pembimbing utama hidup, pendidik yang telah membesarkan dan mendidik menjadikan lebih baik, atas cucuran keringat, tetesan air mata serta do'a yang tak terbatas, yang tak pernah terbalas dan tergantikan.
8. Saudara – saudaraku, Lendy, Bang Deru, Diaz dan *my beloved girl* Rizka atas perhatian, kasih sayang serta dukungan yang tak henti – hentinya selama ini.
9. Sahabat – sahabat dan teman – teman tercinta Danu, Ferry (*Fucking Tripod*, cepet lulus), Bagus (terima kasih atas bimbingannya), Nuke (terima kasih atas bantuannya), Ita, Nita, Desy, Diah, Heppy, Lita, Linggar, Ika Pekik, Eko, Arip, Hamda, JFC Salon (*hairstyling* terbaikku), Boni, Dobe, Teguh, Ika, Bodong, Satria, Alvian, Wiwid, Wahyu dan semuanya spesial untuk teman – teman seperjuangan di Manajemen angkatan 2002.
10. Teman – teman Manajemen di angkatan 2004 (Risca, Nancy, dll) dan 2003 (Nophiecx, Agnes, Ike, Wawan, Mery, Gery, dll) dan khususnya teman – teman seperjuangan angkatan 2005 (Harry, Yashinta, Risma, Bashirin, Bang Aril, Mujib, Tony, dll) waktu syuting kemarin, terima kasih atas *support* dan bantuannya.
11. Teman – teman cewek yang kost di Halmahera 1 no 3, Rika, Rina dan Adin, Heny, Rini, Mbak Tutus, Dyah, Mamik, *keep peaces girls*.
12. Untuk Toshiba-ku, laptop kesayangan dan Playstation 2-ku terima kasih selama ini sudah menemani dan menghiburku dalam penulisan skripsi ini.
13. Semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima Kasih.

Akhirnya dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki dan kekurangan yang ada, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

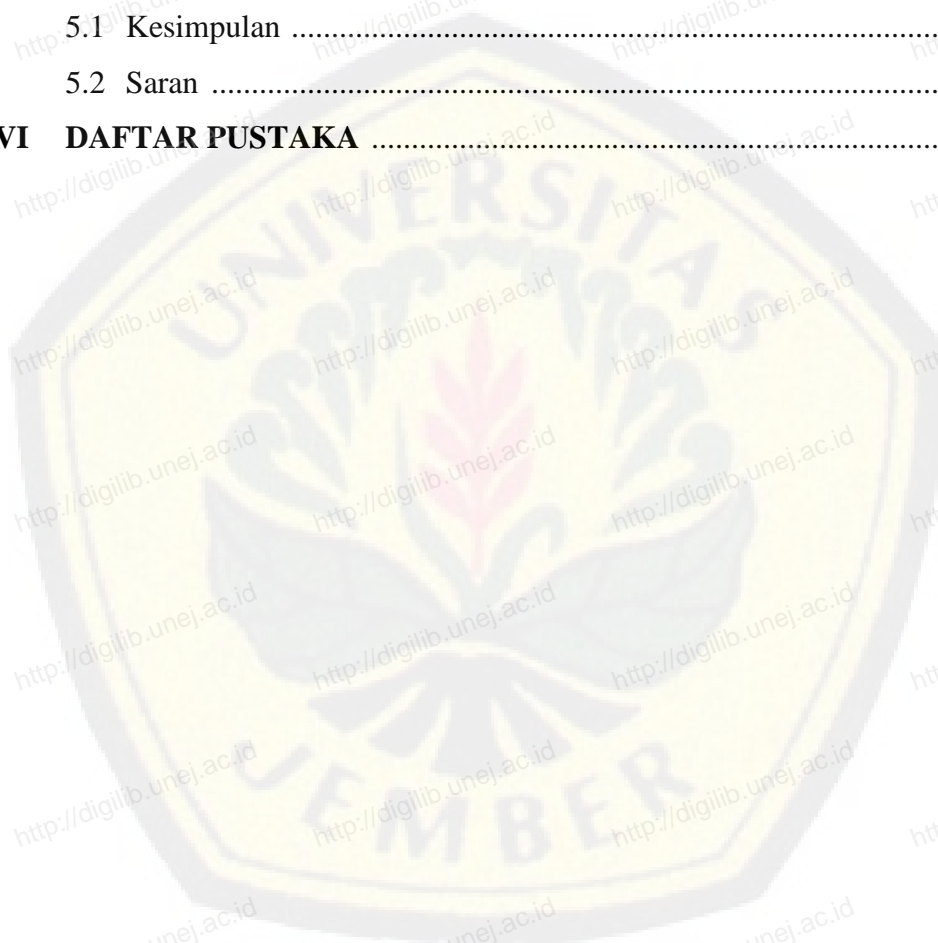
Jember, Februari 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Kerangka Konseptual	12
2.3 Hipotesis	13
III METODE PENELITIAN	14
3.1 Rancangan Penelitian	14
3.2 Populasi dan Sampel	14
3.3 Jenis dan Sumber Data	15
3.4 Identifikasi, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	17

3.5 Metode Analisis Data	21
3.6 Kerangka Pemecahan Masalah	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Matahari <i>Dept. Store</i> Jember	32
4.2 Hasil Penelitian	46
4.3 Pembahasan	79
V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
VI DAFTAR PUSTAKA	84



DAFTAR TABEL

3.1	Indikator Variabel dan Pengukuran Skala	19
3.2	Hubungan Jumlah butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	23
4.2	Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3	Proporsi Responden Berdasarkan Umur	43
4.4	Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	43
4.5	Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
4.6	Proporsi Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	45
4.7	Proporsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	45
4.8	Proporsi Responden Berdasarkan Nilai Nominal Belanja	46
4.9	Uji Validitas Variabel X ₁ (<i>Merchandising</i>) (Kinerja)	47
4.10	Uji Validitas Variabel X ₂ (<i>Price</i>) (Kinerja)	47
4.11	Uji Validitas Variabel X ₃ (<i>Location</i>) (Kinerja)	48
4.12	Uji Validitas Variabel X ₄ (<i>Promotion</i>) (Kinerja)	48
4.13	Uji Validitas Variabel X ₅ (<i>Physical Facilities</i>) (Kinerja)	49
4.14	Uji Validitas Variabel X ₆ (<i>Service</i>) (Kinerja)	49
4.15	Uji Validitas Variabel X ₇ (<i>Personnel</i>) (Kinerja)	49
4.16	Uji Reliabilitas Variabel X ₁ (<i>Merchandising</i>) (Kinerja)	50
4.17	Uji Reliabilitas Variabel X ₂ (<i>Price</i>) (Kinerja)	51
4.18	Uji Reliabilitas Variabel X ₃ (<i>Location</i>) (Kinerja)	51
4.19	Uji Reliabilitas Variabel X ₄ (<i>Promotion</i>) (Kinerja)	51
4.20	Uji Reliabilitas Variabel X ₅ (<i>Physical Facilities</i>) (Kinerja)	52
4.21	Uji Reliabilitas Variabel X ₆ (<i>Service</i>) (Kinerja)	52
4.22	Uji Reliabilitas Variabel X ₇ (<i>Personnel</i>) (Kinerja)	53
4.23	Hasil Jawaban Variabel X ₁ (Kinerja)	54
4.24	Hasil Jawaban Variabel X ₁ (Harapan)	54
4.25	Hasil Jawaban Variabel X ₂ (Kinerja).....	55
4.26	Hasil Jawaban Variabel X ₂ (Harapan)	55

4.27 Hasil Jawaban Variabel X_3 (Kinerja)	56
4.28 Hasil Jawaban Variabel X_3 (Harapan)	56
4.29 Hasil Jawaban Variabel X_4 (Kinerja)	57
4.30 Hasil Jawaban Variabel X_4 (Harapan)	57
4.31 Hasil Jawaban Variabel X_5 (Kinerja)	59
4.32 Hasil Jawaban Variabel X_5 (Harapan)	59
4.33 Hasil Jawaban Variabel X_6 (Kinerja)	61
4.34 Hasil Jawaban Variabel X_6 (Harapan)	61
4.35 Hasil Jawaban Variabel X_7 (Kinerja)	62
4.36 Hasil Jawaban Variabel X_7 (Harapan)	62
4.37 Tabel Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen	70
4.38 Uji Multikolinieritas	72
4.39 Uji Heterokedasitas	73
4.40 Uji t	76

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran (paradigma) Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Kepuasan Konsumen Produk <i>Fashion</i> pada Matahari <i>Department Store</i> Jember	13
4.1	Struktur Organisasi Matahari <i>Department Store</i> Jember	39
4.2	Kurva F test	75
4.3	Kurva t test variabel X_1	76
4.4	Kurva t test variabel X_2	77
4.5	Kurva t test variabel X_3	77
4.6	Kurva t test variabel X_4	78
4.7	Kurva t test variabel X_5	78
4.8	Kurva t test variabel X_6	79
4.9	Kurva t test variabel X_7	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	86
2. Hasil Jawaban Item Pertanyaan Instrumen (Kinerja)	99
3. Hasil Jawaban Item Pertanyaan Instrumen (Harapan)	101
4. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₁	103
5. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₂	104
6. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₃	105
7. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₄	106
8. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₅	107
9. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₆	108
10. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₇	109
11. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₁ (Harapan)	110
12. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₂ (Harapan)	111
13. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₃ (Harapan)	112
14. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₄ (Harapan)	113
15. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₅ (Harapan)	114

16. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₆ (Harapan)	115
17. Menaikkan Skala dari Ordinal ke Interval <i>Method Of Successive</i> (MSI) Variabel X ₇ (Harapan)	116
18. Data Interval Variabel X ₁ (Kinerja)	117
19. Data Interval Variabel X ₂ (Kinerja)	118
20. Data Interval Variabel X ₃ (Kinerja)	119
21. Data Interval Variabel X ₄ (Kinerja)	120
22. Data Interval Variabel X ₅ (Kinerja)	121
23. Data Interval Variabel X ₆ (Kinerja)	122
24. Data Interval Variabel X ₇ (Kinerja)	123
25. Data Interval Variabel X ₁ (Harapan)	124
26. Data Interval Variabel X ₂ (Harapan)	125
27. Data Interval Variabel X ₃ (Harapan)	126
28. Data Interval Variabel X ₄ (Harapan)	127
29. Data Interval Variabel X ₅ (Harapan)	128
30. Data Interval Variabel X ₆ (Harapan)	129
31. Data Interval Variabel X ₇ (Harapan)	130
32. Total Data Interval Variabel <i>Independent</i>	131
33. Data Input SPSS	133
34. <i>Output</i> SPSS versi 11	135
35. Analisis Kepuasan Konsumen	144
36. Uji Validitas Instrumen Penelitian (Kinerja)	148
Uji Validitas Instrumen Penelitian (Harapan)	149
37. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (Kinerja)	150
Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian (Harapan)	151
38. Data Karakteristik Responden	152
39. F tabel	153
40. t tabel	154
41. Uji Heterokedasitas	155