



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN
PEMASARAN RITEL TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PASAR SORE MORO SENENG
DESA JAJAG KECAMATAN GAMBIRAN BANYUWANGI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND RETAIL
MARKETING MIX ON THE SATISFACTION AND THE LOYALTY
OF AFTERNOON MARKET "MORO SENENG" CONSUMENT IN
JAJAG VILLAGE OF GAMBIRAN DISTRICT OF BANYUWANGI.***

TESIS

**Oleh:
IRFAN AFANDI
NIM. 100820101053**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
PROGAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN
PEMASARAN RITEL TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PASAR SORE MORO SENENG
DESA JAJAG KECAMATAN GAMBIRAN - BANYUWANGI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND RETAIL
MARKETING MIX ON THE SATISFACTION AND THE LOYALTY
OF AFTERNOON MARKET "MORO SENENG" CONSUMENT IN
JAJAG VILLAGE OF GAMBIRAN DISTRICT OF BANYUWANGI.***

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S2)
dan mencapai gelar Magister Manajemen

Oleh:

**IRFAN AFANDI
NIM. 100820101053**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui

Tanggal : 14 Februari 2013

Oleh :

Pembimbing Utama

Dr. Imam Suroso, M.Si

NIP. 19600413 198603 1 002

Pembimbing Anggota

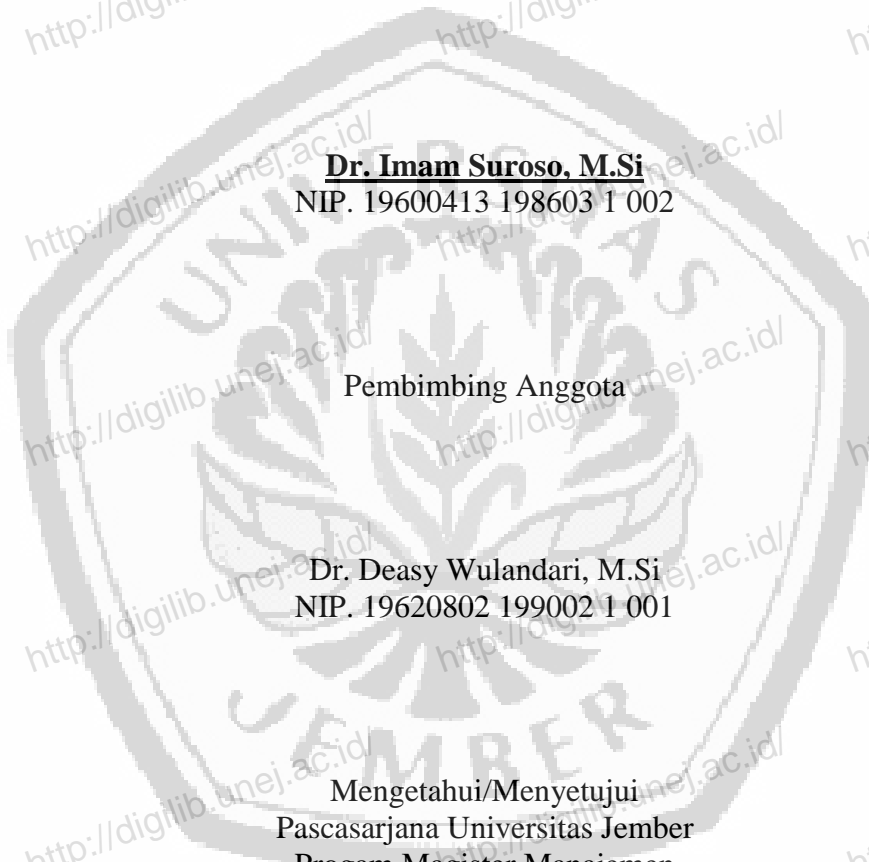
Dr. Deasy Wulandari, M.Si

NIP. 19620802 199002 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Prof.Dr.R.Andi Sularso,MSM

NIP.19600413 198603 1 002



PENGESAHAN

Tesis Berjudul : *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pasar Sore Moro Seneng Desa Jajag Kecamatan Gambiran Banyuwangi”* Telah Diuji Dandisahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 25 Februari 2013

Tempat : Pascasarjana Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua

Prof.Dr. H. R.Andi Sularso,MSM

NIP. 19600413 198603 1 002

Anggota I,

Anggota II,

Dr. Imam Suroso, M.Si

NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. Deasy Wulandari,SE,M.Si

NIP 19730908200032 001

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Progam Studi Magister Manajemen

Prof.Dr. H. R.Andi Sularso,MSM

NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr.Moehammad Fathorrazi,M.Si

NIP. 19630614 199002 1 001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irfan Afandi, S.Th.I

NIM : 100820101053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pasar Sore Moro Seneng Desa Jajag Kecamatan Gambiran Banyuwangi”* adalah benar-benar hasil karya sendiri,kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun,serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika pernyataan ini tidak benar.

Jember, Februari 2013

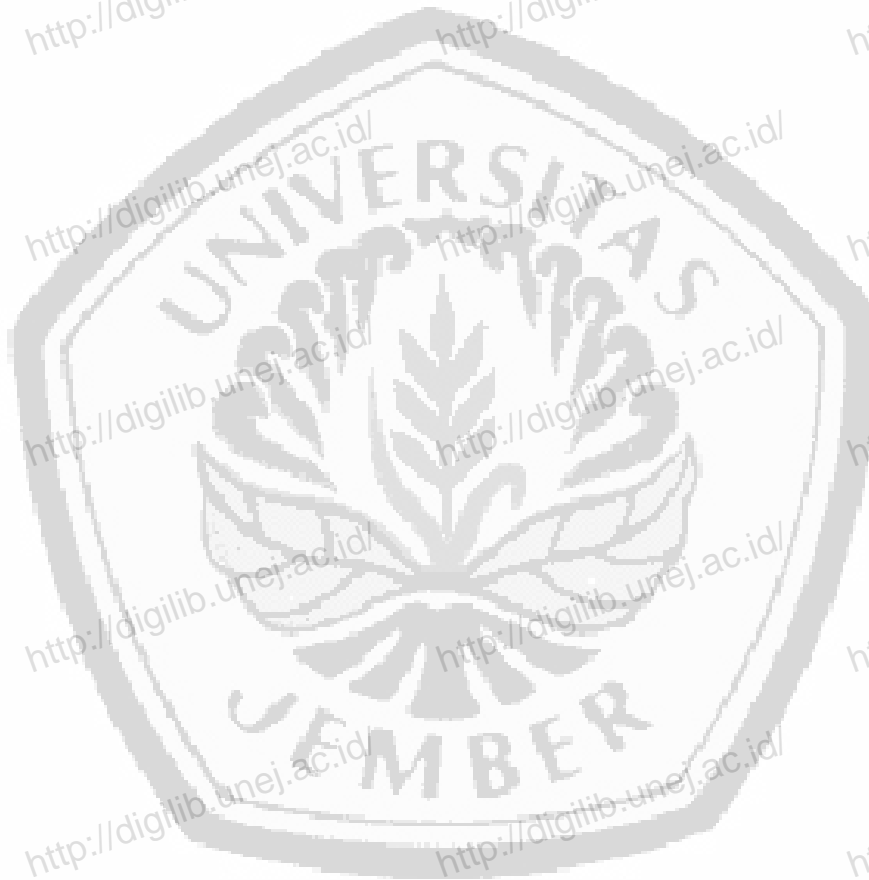
Yang Menyatakan

Irfan Afandi, S.Th.I

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

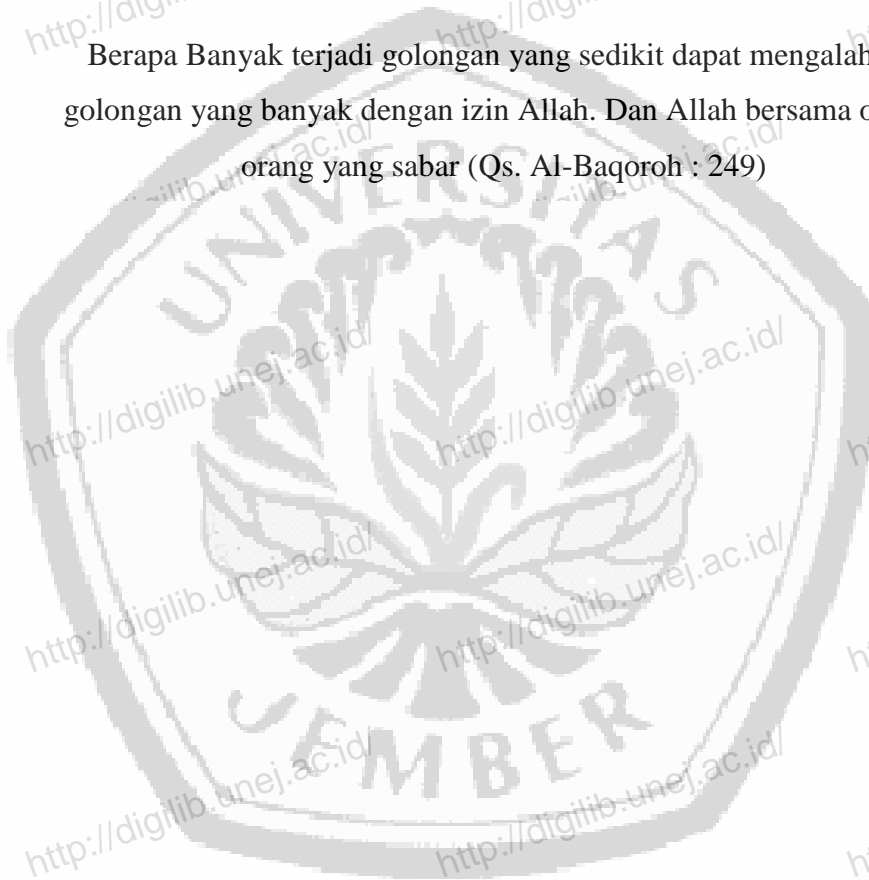
1. Alamamaterku yang kebanggakan
2. Kedua orang tua tercinta, Mas'udi, S.Ag, Istikharoh; mertuaku Pak Ramelan dan Mbok Fatonah; istriku tercinta Khonita, S.Pd.I dan anakku tersayang Dani Ilah *el* Fadrisa yang selalu ada dan sabar untuk memberi dukungan.



MOTTO

Keadaan mereka yang sedemikian itu (gila) disebabkan mereka berpendapat sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah menghalalkan jual beli tapi Allah mengharamkan (segala macam jenis) riba.(Qs. Al-Baqoroh : 275)

Berapa Banyak terjadi golongan yang sedikit dapat mengalahkan golongan yang banyak dengan izin Allah. Dan Allah bersama orang-orang yang sabar (Qs. Al-Baqoroh : 249)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamin, puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan yang direncanakan.

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan tenaga dan pikiran, serta dorongan dan semangat yang tak ternilai, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Imam Suroso, M.Si dan Dr. Deasy Wulandari, M.Si., selaku dosen pembimbing.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dr.Moehammad Fathorrazi, M.Sibeserta seluruh jajaran baik staf pengajar maupun staf administrasi yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan pelayanan dalam menempuh perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.
3. Bapak/ibu dosen progam Magister Manajemen yang telah membina penulis selama studi di progam pascasarjana Universitas Jember.
4. Seluruh pimpinan dan staf administrasi yang telah banyak memberikan pelayanan selama menempuh studi.
5. Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Ibrahimy, Genteng Drs. H. Moh. Hasyim, MM., M.Pd yang memberi kesempatan penulis untuk belajar seni dan ilmu Managemen di Universitas Jember (Unej).
6. Kedua orang tua tercinta, Mas'udi dan Istikharoh dan mertuaku Ramelan dan Fathonah; istri dan anakku tercinta Khonita Afandi dan Dani Ilah *el* Fadrisa atas doa dan semangat yang tak pernah putus.
7. Teman seperjalanan dari Banyuwangiseorang interpreneur dan ketua tim penggerak PKK desa Bunder Ibu Dani Dwi Astutik, SE., MM, serta Mas Hanif Hadinata Utama, SE., MM dan adikku Moh. Latif, JA.A.
8. Dan semua rekan dan rekanita Magister Manajemenangkatan 2010.

Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan menambah pengetahuan khususnya di bidang manajemen.Amin...

Jember, 20Januari 2013

Penulis

“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pasar Sore Moro Seneng Desa Jajag Kecamatan Gambiran - Banyuwangi”

Irfan Afandi

Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk (1) menjelaskan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, (2) menjelaskan dan menganalisa pengaruh bauran pemasaran ritel terhadap kepuasan konsumen, (3) menjelaskan menganalisis pengaruh kualitas layanan loyalitas konsumen, (4) menjelaskan dan menganalisa pengaruh bauran pemasaran ritel terhadap loyalitas konsumen, serta (5) menjelaskan dan menganalisa pengaruh kepuasan dengan loyalitas konsumen pasar sore Moro Seneng desa Jajag kecamatan Gambiran Banyuwangi. Populasi penelitian adalah konsumen pasar sore Moro Seneng Jajag. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel ditentukan yakni sebanyak 180 sampel. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis *stuctural equation modelling* (SEM) dengan program AMOS 16. Rancangan penelitian ini adalah *explanatory research* dan *confirmatory reseach*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) *Retail Marketing Mix* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, (4) Retail marketing tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, (5) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas Layanan, Retail Marketing Mix, Kepuasan dan Loyalitas.

“The Influence of Service Quality and Retail Marketing Mix on the Satisfaction and the Loyalty of Afternoon Market “Moro Seneng” Consument in Jajag Village of Gambiran District of Banyuwangi.”

Irfan Afandi

Master of Managemen, Economic Faculty, Jember University

ABSTRACT

This reseach aims to (1) explain and analyze the influence of service quality to consument satisfaction, (2) explain and analyze the influence of retail marketing mix to consument satisfaction, (3) explain and analyze the influence of service quality to consument loyalty, (4) explain and analyze the influence of retail marketing mix to consument loyalty, (5) explain and analyze the influence of consument satisfaction to consument loyalty of Moro Seneng Afternoon Market in Jajag Village of Gambiran District of Banyuwangi. Research populatioan has been taken by non probability sampling tecnique and using purposive sampling.

Research Sampel determinated 180 consuments. The model of analysis used in this research is structural equation model(SEM) by using AMOS Programme. Research Design is explanatory research and confirmatory research. The result showed that (1) service quality significantly influenced consument satisfaction, (2) retail marketing mix significantly influenced consument satisfaction, (3) service quality didn't influence consument loyalty, (4) retail marketing mix unsignificantly influenced consument loyalty, (5) consument satisfaction significantly influenced consument loyalty of Moro Seneng Afternoon Market in Jajag Village of Gambiran district of Banyuwangi.

Key Words: Service Quality, Retail Marketing, Satisfaction and loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Pasar Tradisional	7
2.1.2 Bisnis Retail	11
2.1.3 Bauran Pemasaran Pada Toko Eceran di Pasar Tradisional.....	15
2.1.4 Kualitas Layanan.....	17
2.1.5 Kepuasan	18
2.1.6 Loyalitas	20
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	30

2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas.....	31
2.3.3	Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Kepuasan dan Loyalitas..	32
2.3.4	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	33
2.4	Kerangka Konseptual	33
2.5	Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Jenis Sumber Data.....	42
3.4	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.5	Identifikasi Variable.....	42
3.6	Definisi Operasional Variable.....	43
3.7	Teknik Pengukuran Data.....	47
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
2.8.1	Uji Reliabilitas	48
2.8.2	Uji Realibilitas	48
3.9	Metode Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Pasar Sore “Moro Seneng” Jajag.....	55
4.1.2	Karakteristik Responden	57
4.1.3	Analisis Diskripsi Variabel	60
4.2	Analisis Data	66
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas	66
4.2.2	Uji Asumsi <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	68
4.2.3	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	69
4.2.4	Pengaruh Antar Variable.....	74
4.3	Pembahasan.....	77
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	78

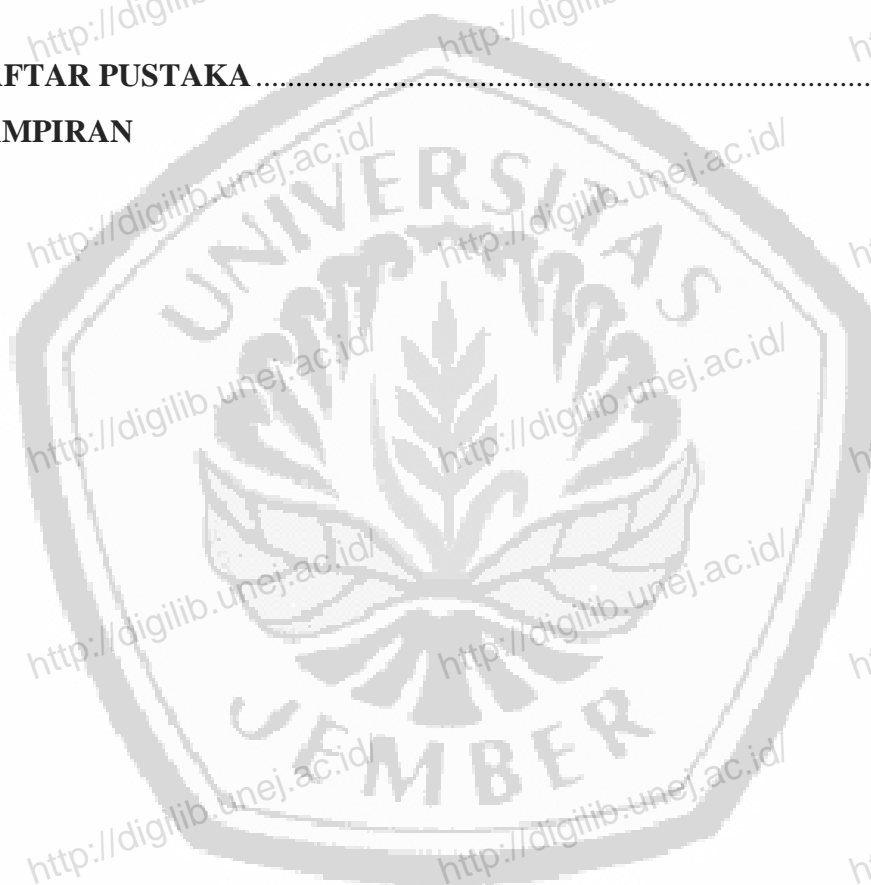
4.4.2	Pengaruh Bauran Pemasaran itel terhadap Kepuasan Konsumen	80
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	82
4.4.4	Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel terhadap Loyalitas Konsumen	85
4.4.5	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen.....	88
4.4	Keterbatasan Penelitian.....	89

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	----

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Perbedaan Ritel Modern dan Ritel Tradisional	1
Tabel 3.1	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam SEM	53
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan (X1)	60
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Bauran Pemasaran Ritel (X2)	61
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap kepuasan (Y1).....	62
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap loyalitas (Y2)	63
Tabel 4.10	Analisis Deskriptif Skor Jawaban Responden.....	64
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Realibilitas	67
Tabel 4.13	Indeks Kesesuaian SEM	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Kausalitas	71
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
Tabel 4.16	Pengaruh Langsung Variable	75
Tabel 4.17	Pengaruh Tidak Langsung antar Variable	76
Tabel 4.18	Pengaruh Total antar Variable.....	77

DAFTAR GAMBAR

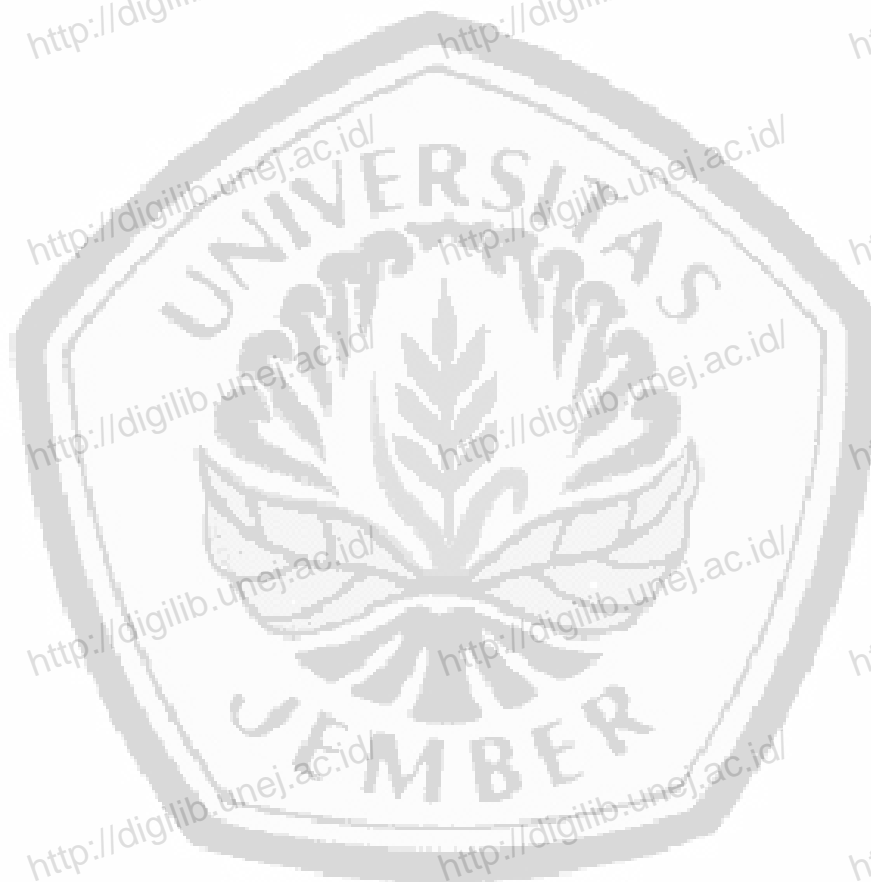
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual penelitian

Halaman

36

Gambar 4.1 Hasil Uji SEM

70



DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Kuisisioner |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Data Penelitian |
| Lampiran 3 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 5 | Hasil Analisis SEM |
| Lampiran 6 | Tabel Critical Values |
| Lampiran 7 | Tabel Definisi Operational Variable |

