



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS BAURAN RITEL
TAMAN SARI DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

Oleh

**Irma Rismayanti
NIM 070810201032**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS BAURAN RITEL
TAMAN SARI DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

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

Oleh

**Irma Rismayanti
NIM 070810201032**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Irma Rismayanti
NIM : 070810201032
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen atas Bauran Ritel Taman
Sari di Kota Madiun

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 mempertanggung jawabkan 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Februari 2013

Yang menyatakan,



Irma Rismayanti
NIM. 070810201032

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen atas Bauran Ritel
Taman Sari di Kota Madiun

Nama : Irma Rismayanti

NIM : 070810201032

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Adi Prasodjo, MP
NIP. 19550516 1 98703 1 001

Siti Aliyati, SE, M.Si
NIP. 19720909 199003 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

**PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS BAURAN RITEL
TAMAN SARI DI KOTA MADIUN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Irma Rismayanti

NIM : 070810201032

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 25 Februari 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada tanggal

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si (.....)
NIP. 19591013 1 98802 1 001
2. Sekretaris : Drs. Adi Prasodjo, MP (.....)
NIP. 19550516 1 98703 1 001
3. Anggota : Siti Aliyati, SE, M.Si (.....)
NIP. 19720909 1 99003 2 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan segala syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, akhirnya selesai juga satu langkah hidupku. Kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

- 1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu bapak dan ibu yang telah memberiku dukungan, mendoakan, mendidik dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini.*
- 2. Adik dan kakakku tersayang terima kasih telah memberikan keceriaan dan hiburan dalam hidupku.*
- 3. Teman-temanku yang telah memberikan semangat untukku*
- 4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember*

MOTTO

“Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah
untuk dirinya sendiri.”
(QS Al-Ankabut [29]: 6)

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan
dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran.”
(James Thurber)

“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin
kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik “
(Evelyn Underhill)

“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga
berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah”
(Kahlil Gibran)



SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS BAURAN RITEL
TAMAN SARI DI KOTA MADIUN**

Oleh

Irma Rismayanti

NIM 070810201032

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Adi Prasodjo, MP

Dosen Pembimbing Anggota : Siti Aliyati, SE, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini membahas masalah kepuasan konsumen yang berbelanja di ritel Taman Sari Madiun, diukur melalui tingkat *importance* dan *performance* kualitas pelayanannya, serta posisi kuadran atribut-atribut dimensi bauran ritel yaitu produk, harga, lokasi, promosi, fasilitas fisik, pelayanan dan wiraniaga. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *survei*. Metode penelitian yang digunakan *Importance – Performance Analysis*. Skala yang digunakan adalah skala *Likert* dengan skala 1 sampai 5 yang dimulai dengan pernyataan sangat tidak puas/penting sampai dengan sangat puas/penting. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 70 orang yang berbelanja di ritel Taman Sari sebagai responden, dan tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Importance – Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan konsumen dan kinerja ritel dengan jelas membandingkan skor *Importance* dan skor *Performance* sehingga hasil menghasilkan tingkat kesesuaian. Hasil perhitungan pelayanan melalui diagram kartesius. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa atribut yang paling besar persentase tingkat kesesuaian antara kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan adalah dimensi lokasi. Sedangkan atribut yang paling kecil kesesuaian antara tingkat kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan adalah promosi (*promotion*). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memberikan sorotan yang cukup besar pada dimensi promosi yang dilakukan oleh ritel Taman Sari.

Kata kunci: bauran ritel, kepuasan konsumen, *importance performance*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberi limpahan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen atas Bauran Ritel Taman Sari di Kota Madiun”.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran, maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Abdul Halim, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan akademik.
4. Drs. Adi Prasodjo, MP. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Siti Aliyati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
7. Pihak ritel Taman Sari yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
8. Orang tuaku atas seluruh pengorbanan, doa, cucuran keringat, perhatian, kasih sayang dan cintanya.
9. Adik dan kakakku yang selalu memberikan keceriaan dan doanya untukku.
10. Sahabatku telah menemani serta memberikan semangat di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 26 Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN SAMPUL | ii |
| HALAMAN PENYATAAN | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| HALAMAN MOTTO | vii |
| HALAMAN PEMBIMBING | viii |
| ABSTRAKSI | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Pemasaran Jasa | 5 |
| 2.2 Bisnis Ritel dan Bauran Ritel | 6 |
| 2.3 Konsep Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 19 |
| 2.5 Kerangka Konseptual | 21 |
| BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 22 |

| | |
|--|----|
| 3.2 Populasi dan Sampel | 22 |
| 3.2.1 Populasi | 22 |
| 3.2.2 Sample | 23 |
| 3.3 Jenis Data dan Sumber Data | 23 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.6 Pengukuran Variabel | 26 |
| 3.7 Uji Instrumen | 28 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 28 |
| 3.7.2 Uji Realibilitas | 29 |
| 3.8 Metode Analisis | 29 |
| 3.8.1 Analisis <i>Importance - Performance</i> | 29 |
| 3.8.2 menentukan posisi atribut dimensi bauran ritel | 29 |
| 3.9 Kerangka Pemecahan Masalah | 31 |
| BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Gambaran Umum Ritel Taman Sari | 34 |
| 4.1.1 Sejarah berdirinya Ritel Taman Sari..... | 34 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 35 |
| 4.1.3 Aspek Pemasaran..... | 35 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 36 |
| 4.3 Uji Instrumen | 40 |
| 4.3.1 Uji Validitas | 41 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas | 42 |
| 4.4 Analisis Data | 44 |
| 4.4.1 Analisis Kinerja dan Kepentingan..... | 44 |
| 4.4.1.1 Analisis Variabel Produk..... | 44 |
| 4.4.1.2 Analisis Variabel Harga..... | 47 |
| 4.4.1.3 Analisis Variabel Lokasi..... | 48 |
| 4.4.1.4 Analisis Variabel Promosi..... | 50 |
| 4.4.1.5 Analisis Variabel Fasilitas Fisik..... | 52 |
| 4.4.1.6 Analisis Variabel Pelayanan..... | 57 |

| | |
|--|----|
| 4.4.17 Analisis Variabel Wiraniaga..... | 59 |
| 4.4.2 Penilaian Tingkat Kepuasan Konsumen atas Bauran Ritel..... | 61 |
| 4.4.3 Posisi Dimensi Tingkat Kepentingan dan Kinerja Bauran Ritel. | 65 |
| 4.5 Pembahasan | 69 |
| 4.6 Keterbatasan Penelitian | 70 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 75 |
| LAMPIRAN | 77 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 36 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 37 |
| 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 38 |
| 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Tempuh | 39 |
| 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan..... | 39 |
| 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan | 40 |
| 4.8 Hasil Uji Validitas uji <i>Importance</i> | 41 |
| 4.9 Hasil Uji Validitas uji <i>Performance</i> | 42 |
| 4.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Importance</i> | 43 |
| 4.11 Hasil Uji Reliabilitas <i>Performance</i> | 43 |
| 4.12 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Produk Bervariasi..... | 44 |
| 4.13 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Produk dari Pemasok..... | 45 |
| 4.14 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Produk Kualitas Produk.... | 46 |
| 4.15 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Produk yang Dibutuhkan.. | 46 |
| 4.16 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Harga Terjangkau | 47 |
| 4.17 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Potongan Harga | 48 |
| 4.18 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Lokasi Strategis | 49 |
| 4.19 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Lokasi Mudah Dijangkau..... | 49 |
| 4.20 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Display dan Poster | 50 |
| 4.21 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pengadaan Event | 51 |
| 4.22 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pesan Iklan | 52 |
| 4.23 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Pembayaran | 52 |
| 4.24 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penataan Interior..... | 53 |
| 4.25 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Areal Ritel Bersih..... | 54 |
| 4.26 Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penataan Produk dan Rak | 54 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.27 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Suhu Ruangan, Musik dan Penerangan..... | 55 |
| 4.28 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Toilet..... | 56 |
| 4.29 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Fasilitas Keranjang Belanja..... | 56 |
| 4.30 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Lahan Parkir Memadai..... | 57 |
| 4.31 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Waktu Operasi..... | 58 |
| 4.32 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pembungkusan Produk Rapi | 58 |
| 4.33 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Karyawan Ramah dan Sopan | 59 |
| 4.34 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Karyawan Cakap dan Terampil..... | 60 |
| 4.35 | Tingkat Kinerja dan Kepentingan Karyawan Mempunyai Pengetahuan Produk | 61 |
| 4.36 | Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan Perdimensi | 62 |
| 4.37 | Gap Tingkat Kinerja dan Kepentingan..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| 2.2 Kerangka Konseptual..... | 21 |
| 3.1 Jendela Pelanggan..... | 30 |
| 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 32 |
| 4.1 Struktur Organisasi..... | 35 |
| 4.2 Posisi Atribut Bauran Ritel..... | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|----|---|----|
| A. | Kuesioner | 78 |
| B. | Data Hasil Penelitian <i>Importance-performance</i> | 84 |
| C. | Analisis Validitas | 85 |
| D. | Analisis Reliabilitas..... | 92 |