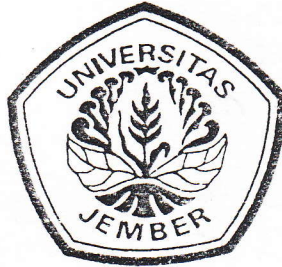


445

LAPORAN PENELITIAN
DOSEN MUDA/KAJIAN WANITA



PENGARUH VARIABEL PEMASARAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR ECERAN MODEREN
(PEM) DI KOTA JEMBER

Oleh :

Drs. Agus Priyono, MM
Drs. Bambang Irawan, M.Si
Mohamad Dimiyati, SE., M.Si

Dibiayai oleh Bagian Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi,
Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Dosen Muda
Nomor: 022/SP3/PP/DP2M/II/2006 Tanggal 1 Pebruari 2006

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
Oktober, 2006

2007
LP. 2006
UDA
5

LAPORAN PENELITIAN
DOSEN MUDA/KAJIAN WANITA



PENGARUH VARIABEL PEMASARAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR ECERAN MODEREN
(PEM) DI KOTA JEMBER

Oleh :

Drs. Agus Priyono, MM
Drs. Bambang Irawan, M.Si
Mohamad Dimyati, SE., M.Si

Dibiayai oleh Bagian Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi,
Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional
Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Dosen Muda
Nomor: 022/SP3/PP/DP2M/II/2006 Tanggal 1 Pebruari 2006

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
Oktober, 2006

ASAL	: HADIAH / PEMBELIAN	K L A S
TERIMA	: TGL.	
NO INDUK	:	

**HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN HASIL PENELITIAN
DOSEN MUDA / KAJIAN WANITA**

1. Judul Penelitian	: Pengaruh Variabel Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Eceran Moderen (PEM) di kota Jember
2. Bidang Ilmu Penelitian	: Ekonomi
3. Ketua Peneliti	
a. Nama	: Drs. Agus Priyono, MM
b. Jenis Kelamin	: Laki-laki
c. Golongan/Pangkat/NIP.	: IIIc / Penata Tk.I / 131 659 392
d. Jabatan Fungsional	: Lektor
e. Jabatan Struktural	: -
f. Fakultas/Jurusan	: Ekonomi / Manajemen
4. Jumlah Anggota Peneliti	: 2 (dua) orang
4. Lokasi Penelitian	: PEM (Indomaret) di kota Jember
5. Kerjasama dengan Instansi Lain	: Tidak ada
6. Lama Penelitian	: 6 (enam) bulan
7. Biaya Yang Diperlukan	: Rp 7.250.000 (<i>tujuh juta dua ratus lima puluh ribu rupiah</i>)
Sumber dana penelitian	: Bagian Proyek Peningkatan Penelitian Pendidikan Tinggi, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional Sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Dosen Muda, Nomor 022/SP3/PP/DP2M/II/2006 Tanggal 1 Pebruari 2006

Jember, 1 Oktober 2006

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember,



Prof. Dr. H. Sarwedi, MM
NIP. 131 276 658

Menyetujui
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Jember,



Prof. Drs. Kusno, DEA, PhD
NIP. 131 592 357

Ketua Peneliti,

(Signature)
Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 131 659 392



RINGKASAN

“Pengaruh Variabel Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Eceran Moderen (PEM) di kota Jember”; Agus Priyono; dkk; dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember (2006; 31 halaman).

Penelitian ini dilakukan di kota Jember, dengan objek penelitian difokuskan pada Indomaret sebagai representasi dari pasar eceran moderen (PEM). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dan melihat besaran pengaruh variabel pemasaran baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen.

Desain penelitian adalah survai, teknik pengumpulan data secara *stratified sampling* berdasarkan keberadaan PEM di beberapa wilayah kota Jember. Metode analisis adalah *methods of succesive interval*; regresi linier berganda; uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum konsumen sangat puas; secara simultan terdapat pengaruh nyata dari variabel pemasaran terhadap kepuasan konsumen, dengan kontribusi sekitar 77%; sedangkan secara pasial variabel personel dan pelayanan berepengaruh paling dominan.

Beberapa saran yang diberikan: (a) pihak PEM perlu mempertahankan kinerja yang telah ditunjukkan, bila perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga konsumen semakin puas; (b) walaupun secara simultan variabel pemasaran PEM telah berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen, namun secara parsial masih terdapat variabel yang pengaruhnya tidak nyata yakni variabel pelayanan dan personal, oleh karena itu terhadap dua variabel tersebut pihak manajemen PEM perlu mengamati kembali apakah pelayanan yang diberikan sudah optimal atau perlu ditingkatkan technical skillnya; (c) mengingat sampai saat ini keberadaan PEM ditengah masyarakat masih kontroversi terutama bagi kelompok pedagang eceran disekitar PEM, maka perlu dipikirkan kemungkinan strategi yang paling baik jika sewaktu-waktu terbit regulasi yang mengatur keberadaan PEM.

(Lembaga Penelitian Universitas Jember Fakultas Ekonomi, dilaksanakan dengan sumber dana BBI Nomor: 022/SP3/PP/DP2M/II/2006, tanggal 1 Pebruari 2006).

SUMMARY

" Influence of Variable Marketing to Satisfaction of Consumer at Modern Market at retail (PEM) [in] town of Jember"; Agus Priyono; Faculty of Economics University lecturer of Jember (2006; 31 page)

This research is conducted in town of Jember, with research object focussed by Indomaret as representation of modern market at retail (PEM). Target of research is to know storey; level satisfaction of consumer, and see influence of marketing variable either through and also simultant of partial to satisfaction of consumer

Research desain is survey, data collecting technique by stratified sampling pursuant to existence of PEM in some town region of Jember. Method analysis is international succesive of methods; doubled linear regresion; test of F and test t. Result of research that in general consumer very satisfied; by simultant there are real influence of marketing variable to satisfaction of consumer, with contribution about 77%; while by partial variable of personel and service of the impact most dominant.

Some given suggestion: (a) party of PEM require to maintain performance which have been shown, when needed more improved again so that consumer progressively satisfy; (b) although by simultant variable marketing of PEM have had an effect on manifestly to satisfaction of consumer, but by partial still there are variable which is its influence is not real namely service variable and of personel, therefore to two variable of management party of PEM require to perceive again do given service have optimal or require to be improved by its its technical; (c) remember till now existence of PEM in the middle of controversy still society especially to retailer group around PEM, hence require to be thought of possibility of best strategy if at any times publish regulation arranging existence of PEM



(Institute Research Of University of Jember Faculty Of Economics, executed with source of fund of BBI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, disampaikan kepada ALLAH SWT, karena berkat limpahan taufik dan hidayahNYA laporan penelitian dengan “Pengaruh Variabel Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Eceran Moderen (PEM) di kota Jember” telah dapat diselesaikan sesuai dengan rencana waktu yang ditetapkan.

Penelitian ini didanai oleh DP2M Depdiknas, oleh karena itu dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak sebagai berikut: (1) Rektor Universitas Jember; (2) Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember; (3) Ketua Lembaga Penelitian Universitas Jember; (4) Penyandang dana penelitian Dosen Muda dan Kajian Wanita Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional; (5) Pihak pimpinan dan staf karyawan Indomaret Supermarket di Karimata; Kebonsari; Talangsari; Tegalboto; dan Gebang Jember serta seluruh responden yang berkenan memberikan informasi yang sangat penting untuk penelitian ini; (6) dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember; dan (7) semua pihak yang belum sempat tersebut dalam kata pengantar ini

Penulis menyadari bahwa laporan yang ada di hadapan pembaca, masih jauh dari kata sempurna, seperti halnya kata pepatah “tidak ada gading yang tidak retak” demikian pula laporan ini perlu dikritik dan diberikan masukan untuk penyempurnaan kearah yang lebih baik. Semoga dapat memberikan manfaat.



Jember, Oktober 2006

Peneliti,