

ABSRTAK

Mia Mutia, Pengaruh Bauran Penjualan Eceran Terhadap Loyalitas Pelanggan Alfamart dibimbing oleh Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA., Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.

Pada tahun 2002 bisnis ritel mulai berkembang dengan pesat, terutama jenis ritel minimarket. Hal tersebut terjadi karena minimarket merupakan jenis pengecer modern dengan ukuran kecil yang letaknya dekat dengan wilayah perumahan dan memiliki waktu operasi toko yang panjang. persaingan minimarket di daerah Bandung termasuk Lembang yang terdapat beberapa minimarket diantaranya adalah Alfamart yang bersaing melalui strategi bauran penjualan eceran yang diterapkan hampir sama dengan pesaing mini market lainnya. Sehingga Alfamart perlu menjaga kesetiaan para pelanggannya agar tidak berpindah pada pesaing.

Penelitian ini yang menjadi tujuannya adalah untuk mengetahui gambaran bauran penjualan eceran yang terdiri dari produk, pelayanan, suasana toko, harga, lokasi, dan promosi Alfamart 2 Lembang, untuk mengetahui gambaran loyalitas pelanggan yang terdiri dari pembelian ulang, penolakan terhadap produk pesaing, penciptaan prospek kekebalan produk/jasa pesaing pada Alfamart 2 Lembang dan untuk mengetahui besarnya pengaruh bauran penjualan eceran yang terdiri dari produk, pelayanan, suasana toko, harga, lokasi, dan promosi terhadap loyalitas pelanggan Alfamart 2 Lembang.

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dan verifikatif, sedangkan metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey deskriptif (*descriptif survey*) dan survey eksplanatori (*Explanatory survey*), Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Alfamart 2 Lembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan *Uji Path Analysis*.

Dari hasil penelitian tidak semua dimensi bauran penjualan eceran berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu dimensi suasana toko, sehingga dilakukan trimming dan lima dimensi lainnya memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung. dan hasil penelitian dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh bauran penjualan eceran terhadap pembentukan loyalitas adalah sebesar 72.5% dan hasil pengujian secara parsial terhadap keenam unsur bauran penjualan eceran diketahui mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Alfamart 2 Lembang.

ABSTRACT

Mia Mutia, The Effect of Retailing Mix Upon Customer Loyalty Alfamart Lembang. Tutor by Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA., Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.

At 2002 retail started to develop rapidly, especially minimarket. It because minimarket is a small modern retailer near to civil residence and has long hours operation time. The tight competition between minimarket in Bandung, including in Lembang pushes Alfamart, one of minimarket in Lembang Which apply retail mix strategy, maintaining their customers loyalty.

The purpose of this reseach is to have which one retail mix description consist of product, service, price, location, store atmosphere and promotion at Alfamart 2 Lembang, to have the costumer loyalty description at Alfamart 2 Lembang, and to know the effect of retail mix upon customer loyalty.

Research is descriptive and verificative, the method are explanatory survey and the descriptive survey, by using sample from customer of Alfamart 2 Lembang. Data collecting technique using interview, questionnaire, observation. Data analyze using path analysis.

From the result of the reseach, not all retail mix dimension affect the customer loyalty. It is the store atmosphere, therefore trimming is applied. The other five dimension have directly and undirectly effect. The result of resech is shown that the retail mix effect to the loyalty establishment is 72,5% and partial examination result to the six element retal mix have positif and significant effect to customer loyalty Alfamart 2 Lembang.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini guna persyaratan untuk mengikuti Ujian Sidang Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia, dan Skripsi ini berjudul :

“PENGARUH BAURAN PENJUALAN ECERAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN ALFAMART”. (Survei pada pelanggan Alfamart 2 Lembang).

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa di dalam penyusunan skripsi ini baik bentuk penyajiannya maupun sistematikanya, masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangannya, itu semua disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis, tetapi penulis tetap berharap semua ini ada manfaat yang bisa diambil, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca yang berminat untuk mempelajarinya.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd. selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.

3. Bapak Dr. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi.
4. Bapak Prof. Dr. Suryana, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE., Ak., MBA selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis
6. Ibu Ayu Krishna Y, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing II yang dengan kesabarannya membantu, membimbing dan memberi ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh Dosen yang telah memberikan pengajaran-pengajaran yang berharga kepada penulis.
8. Seluruh Staf Administrasi di lingkungan Program Studi Manajemen Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS UPI.
9. Seluruh pihak manajemen Alfamart 2 Lembang dan pelanggan yang telah memberikan banyak kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan kesediaannya memberikan data yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.
10. Ibunda tercinta, Pendamping hidupku Ghana Suwandi Dulkifli dan anaku Ditya Pradifa Alfariq juga bapak dan ibu mertuaku memberikan dorongan moril dan materil, do'a.
11. Adikku Gandhi yang selalu rajin mengantarku bimbingan, Makasih Yaaa
12. Sahabat-sahabatku, Achie, Ayu, Dini, Nenk, Tini, yang telah memberikan bantuan penyelesaian skripsi ini dan semua temen-temen manajemen

angkatan 2002, terima kasih atas kebersamaannya selama kegiatan perkuliahan.

13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta do'anya kepada penulis di dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah Subhanahuwata'ala, senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, amin.

Bandung, Januari 2008

Penulis

