

**ANALISIS STRATEGI *RETAIL MARKETING MIX* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN GERAI LONTANG-LANTUNG
PURWOHARJO BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**IRMA CINCIN DIANA
18.1041.1116**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : IRMA CINCIN DIANA
NIM : 1810411116
PRODI : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Analisis Strategi Retail Marketing Mix Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo Banyuwangi** Adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 04 Januari 2025

Yang menyatakan



IRMA CINCIN DIANA

NIM. 1810411116

SKRIPSI

ANALISIS STRATEGI *RETAIL MARKETING MIX* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN GERAI LONTANG-LANTUNG PURWOHARJO
BANYUWANGI



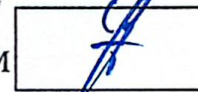
Oleh :

IRMA CINCIN DIANA
NIM. 18.1041.1116

Pembimbing :

Dosen Pendamping Utama : Dr. Haris Hermawan. SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan Wibowo. SE.,MM



PENGESAHAN

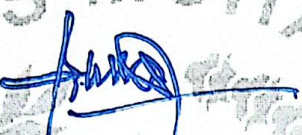
Skripsi berjudul; *Analisis Strategi Retail Marketing Mix Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo Banyuwangi*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Februari 2025


Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

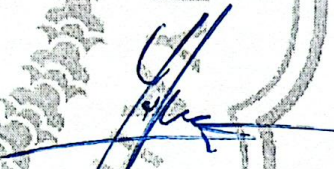
Tim Penguji


Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun.
NPK : 1973100911139340

Anggota 1,

Anggota 2,



Dr. Haris Hermawan, SE.,MM
NPK : 1968101011503640

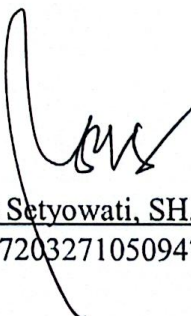

Yohanes Gunawan Wibowo, SE.,MM
NPK : 1984060411703794

Mengesahkan

Dekan

Ketua Program Studi


Maheni Ika Sari, SE.,MM
NIP : 197708112005012001


Dr. Trias Setyowati, SH. SE.,MM
NPK : 1972032710509477

MOTTO

“Allah Tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).”
(QS. Al-Insyirah : 6-7)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit.”
(Edwar Satria)

“Orang lain tidak akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang bertepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hingga hari ini.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Warsito dan pintu surgaku Ibunda Suwatik. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasihnya. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat panjang umur dan bahagia selalu.
2. Untuk Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya, terutama untuk Bapak Dr. Budi Santoso, SE.,MM., M.Akun, Bapak Dr. Haris Hermawan, SE.,MM dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE.,MM selaku dosen penguji serta dosen pembimbing saya. Terima kasih karena telah memberikan waktu, tenaga, saran serta semangat dan juga doanya untuk membimbing dan mengarahkan saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya.
3. Untuk teman-teman angkatan 2018 Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember. Terima kasih telah memberikan semangat dan kebersamaannya selama menempuh perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Teruntuk diri saya Irma Cincin Diana terima kasih banyak sudah kuat bertahan sampai detik ini, mampu mengendalikan diri dari ego, dan tekanan dari luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan perkuliahan ataupun proses dalam penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Sekali lagi terima kasih banyak untuk diriku semoga tetap rendah hati dan semangat untuk kedepannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi *Retail Marketing Mix* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo Banyuwangi”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember dan juga ijin penelitian kepada penulis.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu proses penyelesaian administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE.,MM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan dan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan waktu, dukungan, dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi.
6. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE.,MM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan kesempatan dan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan waktu, dukungan, dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi.
7. Bapak Dr. Budi Santoso, SE.,MM., M.Akun. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberi dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta kasih dan serta doa, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya dalam hidup ini, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik untuk masa depan yang lebih baik.

10. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta pelajaran yang berharga dalam hidup saya.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satuper-satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh

Jember, 4 Januari 2025
Penulis

IRMA CINCIN DIANA
NIM. 1810411116

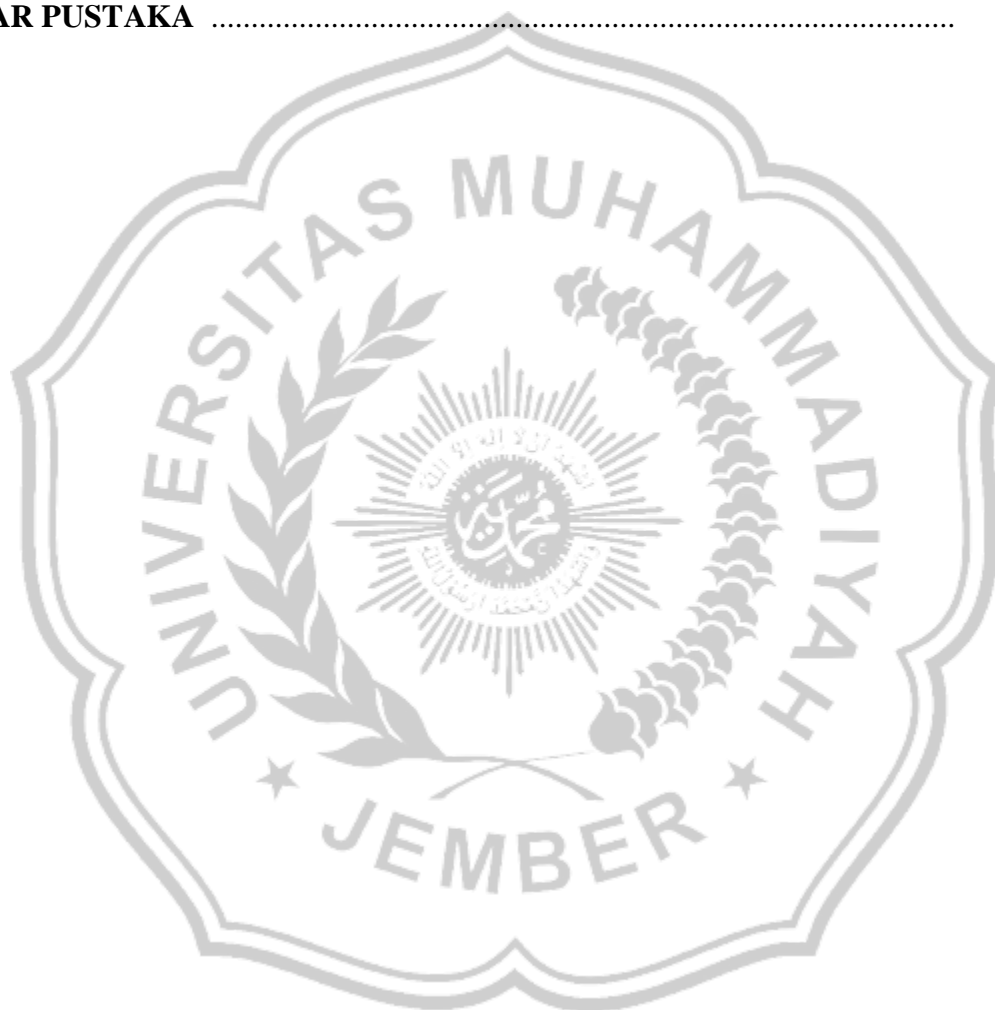


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Grand Teori	7
2.1.1 Pengertian Service Dominant Logic	7
2.1.2 Penciptaan Nilai Berdasarkan <i>Service Dominant Logic</i>	7
2.2 Tinjauan Teori	7
2.2.1 <i>Retail Marketing Mix</i>	8
2.2.2 Unsur-unsur <i>Retail Marketing Mix</i>	8
2.2.3 Produk	8
2.2.4 Harga	10
2.2.5 Promosi	11
2.2.6 Pelayanan	12
2.2.7 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.8 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	14
2.2.9 Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	14
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Konseptual	17
2.5 Hipotesis Penelitian	17
2.5.1 Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.5.2 Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.3 Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	18

2.5.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.5 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.6 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.1.1 Variabel Independen/Bebas	20
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat	21
3.2 Definisi Operasional Variabel	21
3.3 Desain Penelitian	24
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	24
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	24
3.5 Jenis dan Sumber Data	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Uji Statistik Deskriptif	26
3.8 Uji Instrumen Data	26
3.9 Analisis Data	27
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	27
3.9.3 Uji t	28
3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo ..	29
4.1.2 Visi dan Misi Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo	29
4.1.3 Struktur Organisasi	29
4.1.4 Aspek Personalia	31
4.1.5 Aspek Pemasaran	31
4.1.6 Jenis-Jenis Produk yang Dijual	32
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	32
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	32
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	34
4.3 Hasil Analisis Data	38
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	39
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	42
4.3.4 Pengujian Parsial (Uji t)	44
4.3.5 Koefisien Determinasi	45
4.4 Pembahasan	45
4.4.1 Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.4.2 Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	46

4.4.3 Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.4.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.4.5 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.4.6 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Penjualan Gerai Lontang-Lantung	3
Tabel 1.2: Daftar Cafe di Purwoharjo Banyuwangi 2024	4
Tabel 1.3: Kritik atau Saran Pelanggan Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo	5
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo	31
Tabel 4.2: Menu yang Dijual Gerai Lontang-Lantung	32
Tabel 4.3: Responden Menurut Usia	33
Tabel 4.4: Responden Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.5: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	33
Tabel 4.6: Responden Menurut Lama Berlangganan	34
Tabel 4.7: Nilai Skor	35
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Keragaman Produk	35
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Layanan	36
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Atmosfer Toko	36
Tabel 4.11: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Harga	37
Tabel 4.12: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Promosi	37
Tabel 4.13: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Lokasi	38
Tabel 4.14: Frekuensi Pernyataan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.15: Hasil Pengujian Validitas	39
Tabel 4.16: Hasil Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 4.17: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.18: Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.19: Hasil Uji t	44
Tabel 4.20: Hasil Uji Koefisien Determinasi	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Tahap-tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	8
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian	18
Gambar 3.1: Data Operasional	22
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Gerai Lontang-Lantung Purwoharjo	30
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian	52
LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuesioner	55
LAMPIRAN 3 : Statistik Diskriptif Responden	64
LAMPIRAN 4 : Statistik Diskriptif Variabel	66
LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Validitas	72
LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Reliabilitas	76
LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis	80
LAMPIRAN 8 : Tabel r Product Moment	86
LAMPIRAN 9 : Surat Izin Penelitian	87

