

**PENILAIAN KONSUMEN MENGENAI BAURAN PEMASARAN RITEL  
MINIMARKET ALFAMART DALAM LOYALITAS BERBELANJA  
(Studi Kasus pada Konsumen Alfamart Jalan Angkatan 45  
Ilir Barat I, Palembang)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:  
ANDRI PURNOMO  
NPM 061330601194**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**PENILAIAN KONSUMEN MENGENAI BAURAN PEMASARAN RITEL  
MINIMARKET ALFAMART DALAM LOYALITAS BERBELANJA  
(Studi Kasus pada Konsumen Alfamart Jalan Angkatan 45  
Ilir Barat I, Palembang)**



**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh**

**Andri Purnomo  
NPM 061330601194**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dewi Fadila, S.E., M.M.  
NIP 197504212001121002**

**Palembang, 26 Juli 2016  
Pembimbing II,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.  
NIP 197310192001122002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 19600806061989101001**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andri Purnomo  
NPM : 061330601194  
Jurusan/Program Studi : Administras Bisnis/ Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Mengenai Bauran Pemasaran  
Ritel Minimarket Alfamart Dalam Loyalitas Berbelanja

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2016

Yang membuat pernyataan,

Andri Purnomo  
NPM 061330601202

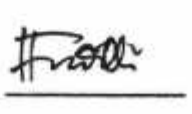
### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Andri Purnomo  
NPM : 061330601194  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Konsumen Mengenai Bauran Pemasaran  
Ritel Minimarket Alfamart dalam Loyalitas  
Berbelanja (Studi Kasus pada Konsumen Alfamart  
Jalan Angkatan 45 Ilir Barat I, Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis  
Tanggal: 04 Agustus 2016

### TIM PENGUJI

| No. | Nama                                          | Tanda Tangan                                                                         | Tanggal           |
|-----|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1.  | <u>Purwati, S.E., M.M.</u><br>Ketua           |  | <u>09-08-2016</u> |
| 2.  | <u>Dewi Fadila, S.E., M.M.</u><br>Anggota     |  | <u>10-08-2016</u> |
| 3.  | <u>Heri Setiawan, S.E., M.A.B.</u><br>Anggota |  | <u>10-08-2016</u> |
| 4.  | <u>Munparidi, S.E., M.Si.</u><br>Anggota      |  | <u>10-08-2016</u> |

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Karena sesungguhnya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan berilmu pengetahuan beberapa derajat” (Q.S. Al-Mujadalah:11 )

**KARYA INI KU PERSEMBAHAN UNTUK:**

Kedua Orang Tuaku Tercinta

Keluargaku Tersayang

Pendidik dan Pembimbingku

Sahabat dan Teman-temanku

Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat terselesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan akhir ini membahas tentang penilaian konsumen mengenai bauran pemasaran ritel minimarket Alfamart dalam loyalitas berbelanja oleh konsumen minimarket Alfamart Jalan Angkatan 45 Ilir Barat I, Palembang. Konsumen akan menilai enam variabel bauran pemasaran ritel yaitu lokasi, produk, harga, promosi, suasana toko dan pelayanan yang diterapkan oleh minimarket Alfamart serta untuk mengetahui bagaimana loyalitas konsumen dalam berbelanja.

Penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan dalam penyelesaian laporan akhir ini, dengan adanya kekurangan tersebut penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan hal-hal yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Penulis juga berharap laporan akhir yang dibuat ini dapat membantu menambah pengetahuan bagi para pembaca serta dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Palembang,     Juli 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur selalu penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tanpa adanya rintangan yang berarti.

Dalam kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I laporan akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II laporan akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini.
6. Ibu Lilik Soehadak selaku *Branch Manajer* PT Sumber Alfarian Trijaya Tbk. Area Palembang.
7. Saudara Seleksi Setifal selaku *Asisten Chief of Stor* Alfamart Jalan Angkatan 45 Ilir Barat I, Palembang.
8. Segenap staf dan karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk., Area Palembang.
9. Seluruh dosen dan staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis.
10. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moril atau materil serta do'a dan nasihat kepada penulis.
11. Teman seperjuangan di jurusan Administrasi Bisnis khususnya 6 NF.

12. Semua pihak yang turut membantu dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis harap ada saran dan kritik untuk memperbaiki Laporan Akhir ini supaya menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2016

Penulis

## ABSTRACT

*The final report entitled Consumers Assessment about Retailing Mix Alfamart Minimarket in Loyalty Shopping. The purpose of final report conducted to know the consumers assessment about retailing mix Alfamart Minimarket in loyalty shopping and retailing mix variables were the most dominant being Alfamart minimarket consumers choice in the shop for loyalty. The research object was consumers of Alfamart minimarket Angkatan 45 Ilir Barat I Palembang. Data collection got through literatures, interviews and questionnaires. Data management using percentages formula and score interpretation. There were six retailing mix variables that rated by consumers in shopping loyalty Alfamart minimarket i.e. location of 73,4% with strong interpretation, products of 75,4% with strong interpretation, prices of 55,1% with enough interpretation, promotion of 59,3% with enough interpretation, shop atmosphere of 74,2% with strong interpretation and service of 80,4% with very strong interpretation and consumers loyalty in shopping of 65,9% with strong interpretation, and the most dominant variable was service.*

**(Keywords:** Retailing Mix, Consumer Loyalty).

## **ABSTRAK**

Laporan akhir ini berjudul Penilaian Konsumen Mengenai Bauran Pemasaran Ritel Minimarket Alfamart dalam Loyalitas Berbelanja. Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui penilaian konsumen mengenai bauran pemasarn ritel minimarket Alfamart dalam loyalitas berbelanja dan variabel pemasaran ritel yang paling dominan menjadi pilihan konsumen minimarket Alfamart dalam loyalitas berbelanja. Objek penelitian adalah konsumen minimarket Alfamart Jalan Angkatan 45 Ilir Barat I Palembang. Pengumpulan data melalui literatur, wawancara dan kuesioner. Pengolahan data menggunakan rumus persentase dan interpretasi skor. Terdapat enam variabel bauran pemasaran ritel yang dinilai oleh konsumen minimarket Alfamart dalam loyalitas berbelanja yaitu lokasi sebesar 73,4% terinterpretasi kuat, produk sebesar 75,4% terinterpretasi kuat, harga sebesar 55,1% terinterpretasi cukup, promosi sebesar 59,3% terinterpretasi cukup, suasana toko sebesar 74,2% terinterpretasi kuat dan pelayanan sebesar 80,4% terinterpretasi sangat kuat dan untuk loyalitas konsumen dalam berbelanja sebesar 65,9% terinterpretasi kuat, dan variabel yang paling dominan adalah pelayanan.

(Kata Kunci: Bauran Pemasaran Ritel, Loyalitas Konsumen).

## DAFTAR ISI

|                                | Halaman |
|--------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....            | i       |
| PENGESAHAN LAPORAN AKHIR ..... | ii      |
| PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT ..... | iii     |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI .....   | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....    | v       |
| KATA PENGANTAR .....           | vi      |
| UCAPAN TERIMA KASIH .....      | vii     |
| ABSTRACT .....                 | ix      |
| ABSTRAK .....                  | x       |
| DAFTAR ISI .....               | xi      |
| DAFTAR DAFTAR TABEL .....      | xiv     |
| DATAR GAMBAR .....             | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....          | xvi     |

## BAB I PENDAHULUAN

|                                                  |   |
|--------------------------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang .....                         | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                        | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....               | 4 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat .....                     | 5 |
| 1.4.1 Tujuan .....                               | 5 |
| 1.4.2 Manfaat .....                              | 5 |
| 1.5 Metodologi Penelitian .....                  | 6 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....             | 6 |
| 1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....                | 6 |
| 1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....              | 6 |
| 1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling ..... | 7 |
| 1.5.5 Teknik Analisa Data .....                  | 9 |

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 2.1 Definisi Manajemen Pemasaran .....  | 11 |
| 2.2 Bauran Pemasaran Ritel .....        | 11 |
| 2.2.1 Lokasi .....                      | 12 |
| 2.2.2 Produk .....                      | 12 |
| 2.2.3 Harga .....                       | 13 |
| 2.2.4 Promosi .....                     | 13 |
| 2.2.5 Suasana Toko .....                | 14 |
| 2.2.6 Pelayanan .....                   | 14 |
| 2.3 Definisi Perilaku Konsumen .....    | 14 |
| 2.4 Loyalitas Pelanggan .....           | 15 |
| 2.4.1 Tahap-tahap Loyalitas .....       | 15 |
| 2.4.2 Mengukur Loyalitas Konsumen ..... | 16 |

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....              | 18 |
| 3.2 Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan .....       | 19 |
| 3.2.1 Visi .....                                  | 19 |
| 3.2.2 Misi .....                                  | 10 |
| 3.2.3 Budaya .....                                | 20 |
| 3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas ..... | 20 |
| 3.3.1 Struktur Organisasi .....                   | 20 |
| 3.3.2 Pembagian Tugas .....                       | 22 |
| 3.4 Strategi Pemasaran Alfamart .....             | 26 |
| 3.5 Profil Responden .....                        | 29 |
| 3.6 Hasil Tanggapan Responden .....               | 31 |

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Perhitungan Persentase Variabel Bauran Pemasaran Ritel<br>Minimarket Alfamart dan Loyalitas Konsumen dalam<br>Berbelanja ..... | 40 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## **Halaman**

|       |                                                                                                               |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 | Perhitungan Persentase Variabel Bauran Pemasaran Ritel .....                                                  | 41 |
| 4.1.2 | Perhitungan Persentase Loyalitas Konsumen dalam Berbelanja .....                                              | 56 |
| 4.2   | Variabel Bauran Pemasaran Ritel yang Paling Dominan Menjadi Pilihan Konsumen dalam Loyalitas Berbelanja ..... | 59 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|     |                  |    |
|-----|------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan ..... | 61 |
| 5.2 | Saran .....      | 62 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Daftar Konsumen Minimarket Alfamart .....                                   | 3       |
| Tabel 3.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 29      |
| Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....                                | 29      |
| Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                           | 30      |
| Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....                 | 30      |
| Tabel 3.5 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Lokasi .....                 | 31      |
| Tabel 3.6 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Produk .....                 | 32      |
| Tabel 3.7 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Harga .....                  | 33      |
| Tabel 3.8 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Promosi .....                | 34      |
| Tabel 3.9 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Suasana<br>Toko .....        | 35      |
| Tabel 3.10 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Pelayanan .                 | 36      |
| Tabel 3.11 Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas<br>Konsumen ..... | 37      |
| Tabel 4.1 Daftar Pernyataan Variabel Lokasi .....                                     | 41      |
| Tabel 4.2 Daftar Pernyataan Variabel Produk .....                                     | 43      |
| Tabel 4.3 Daftar Pernyataan Variabel Harga .....                                      | 46      |
| Tabel 4.4 Daftar Pernyataan Variabel Promosi .....                                    | 48      |
| Tabel 4.5 Daftar Pernyataan Variabel Suasana Toko .....                               | 50      |
| Tabel 4.6 Daftar Pernyataan Variabel Pelayanan .....                                  | 53      |
| Tabel 4.7 Daftar Pernyataan Variabel Loyalitas Konsumen dalam<br>Berbelanja .....     | 56      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                      | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Branch Palembang ..... | 21             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 Daftar Konsumen Minimarket Alfamart
- Lampiran 11 Kuesioner