

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

ANALISIS PENGARUH BAURAN RITEL (*RETAIL MIX*) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIVISI BAKERY HYPERMART ROYAL PLASA SURABAYA



OLEH :
ELISABETH FRISCA ROITO
3103013084

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

ANALISIS PENGARUH BAURAN RITEL (*RETAIL MIX*)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIVISI
BAKERY HYPERMART ROYAL PLASA SURABAYA

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH :
ELISABETH FRISCA ROITO
3103013084

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2017

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elisabeth Frisca Roito

NRP : 310301384

Judul : Analisis Pengaruh Bauran Ritel (*Retail Mix*) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Divisi Bakery Hypermart Royal Plasa Surabaya

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkandi internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 1 Agustus 2017

Yang menyatakan



ELISABETH FRISCA ROITO

HALAMAN PERSETUJUAN

LAPORAN KULIAH PRAKTIK BISNIS

ANALISIS PENGARUH BAURAN RITEL (*RETAIL MIX*)
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIVISI
BAKERY HYPERMART ROYAL PLASA SURABAYA

OLEH :

ELISABETH FRISCA ROITO

310301384

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini., MM
Tanggal 2 Agustus 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan KPB yang ditulis oleh: Elisabeth Frisca Roito NRP
3103013084

Telah diuji pada tanggal 2 Agustus 2017 dan dinyatakan lulus oleh
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dr. C. Erna Susilawati, SE., M.Si.

NIK. 311.97.0268

Mengetahui:



Lodovicus Lasdi, Dr., MM., Ak

NIK 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, S.E., M.Sc

NIK 311.99.0369

**"Tak perlu malu karena berbuat kesalahan, sebab
kesalahan akan membuatmu lebih bijak dari
sebelumnya"**

***"Tekatkan Niat, Berusaha Keras, dan Bersungguh
dalam Doa"***

***Hanya Ada Dua Pilihan: Menjadi Apatis Atau
Mengikuti Arus. Tapi, Aku Memilih Untuk Jadi
Manusia Merdeka." (Soe Hok Gie – Catatan
Seorang Demonstran)***

**Kupersembahkan untuk:
Kedua orang tuaku
Thank You So Much**

Teman Spesialku

Aku sudah menyelesaikannya dengan tepat waktu.

Semua berkat dukungan kamu 😊

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan YME, atas berkat dan kasihNya sehingga penulis diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun Laporan Kuliah Praktek Bisnis yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH BAURAN RITEL (*RETAIL MIX*) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIVISI *BAKERY* HYPERMART ROYAL PLASA SURABAYA"** dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Laporan Kuliah Praktek Bisnis ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi berdasarkan pada kurikulum yang ada di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan menjadi persyaratan kelulusan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen.

Terselesaikannya penyusunan Laporan Kuliah Praktek Bisnis ini tidak lepas dari adanya arahan, bimbingan, dan dukungan dari Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini., MM selaku selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis sehingga Laporan Kuliah Praktek Bisnis ini dapat terselesaikan dengan baik di saat yang tepat. Terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, diantaranya :

1. Bapak Drs. Kuncoro Foe, Ph.D. selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Lodovicus Lasdi, Dr., MM., Ak selaku dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit Haribowo Lukito, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Hendro selaku manajer Hypermart Royal Plasa Surabaya yang sudah mengijinkan dan memberikan kesempatan penulis untuk Kuliah Praktek Bisnis di Hypermart Royal Plasa Surabaya.

5. Bapak Yudi Wahyudi selaku *departement* manajer *Bakery* Hypermart Royal Plasa Surabaya yang bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahan perihal Kuliah Praktek Bisnis berlangsung.
6. Bapak Prayitno selaku *team leader Ready to Eat (RTE)* Hypermart Royal Plasa Surabaya yang bersedia memberikan ilmu perihal tentang *bakery* Hypermart Royal Plasa Surabaya.
7. Ibu Bellia Andriana M selaku *assistant leader bakery* Hypermart Royal Plasa Surabaya yang selalu sabar memberikan arahan dan ilmu serta pengalaman selama Kuliah Praktek Bisnis berlangsung.
8. Ibu Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini., MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya di sela-sela jadwal-jadwal padat dalam pemeriksaan laporan kuliah praktek bisnis penulis ini dari awal laporan hingga terselesaikannya laporan kuliah praktek bisnis ini.
9. Bapak Tumbur Nainggolan dan Ibu Juniar R Simanjuntak yang tiada hentinya memberikan dukungan doa dan semangat sehingga mampu menghantarkan penulis untuk dapat menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini.
10. Ibu Sormin Sitompul serta kakak-kakak dan adik-adik terkasih yang tiada hentinya memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini.
11. Fida Rahayu An Nisa sebagai sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan waktu luangnya kepada penulis dalam menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini.
12. Baginda Bryan Moran Napitupulu selaku teman spesial yang pernah memberikan semangat di hidup penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini dengan tepat waktu.

mengingat perjuangan kami selama berkuliah di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dengan susah payah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini.

14. Dosen-dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman baik akademis maupun non-akademis kepada penulis.
15. Ibu Theresia Yenny selaku kepala Admission Centre Widya Mandala Surabaya yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan laporan kuliah praktek bisnis ini di sela-sela waktu kosong penulis selama bekerja di Admission Centre.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan kuliah praktek bisnis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini.

Surabaya, 11 Juli 2017



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup Praktek Kerja	10
1.3 Manfaat Praktek Kerja	11
1.4 Sistematika Penulisaan	12
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Retailing	14
2.2.2 Teori Retail Mix	14

2.2.3 Teori Keputusan Pembelian	26
2.2 Kerangka Pikir	27
BAB 3 METODE PELAKSANAAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.3 Alat dan Metode pengumpulan data	30
3.4 Objek Praktek Kerja	33
3.5 Prosedur Analisis Data	33
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Profil mitra Usaha	34
4.1.1 Sejarah Hypermart	35
4.1.2 Visi dan Misi	41
4.1.3 Logo Hypermart	42
4.1.4 Struktur Organisasi	43
4.1.5 Proses Bisnis	48
4.2 KEGIATAN YANG DILAKUKAN SAAT BERADA DI MITRA USAHA	50
4.3 Layout <i>Bakery</i>	53
4.4 Eksplorasi Akar Masalah yang Dipilih	54
4.5 Pembahasan dan Solusi	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Akademis	74
5.2.2 Saran Praktis	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar 10 Kota terbesar di Indonesia	5
Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan.....	33
Tabel 4.1 Kualifikasi Gerai Hypermart Berdasar Luas Area	41
Tabel 4.4 Spesifikasi Produk Hypermart	43
Tabel 4.5 Daftar Nama Karyawan Departemen Bakery.....	47
Tabel 4.6 Kegiatan yang dilakukan di Mitra Usaha.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Hypermart Royal Plasa Surabaya	34
Gambar 4.2 Keberadaan MPPA di Indonesia	36
Gambar 4.3 Generasi Baru Hypermart	37
Gambar 4.1.3 Logo Hypermart	42
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Hypermart	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	75
------------------	----

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH BAURAN RITEL (*RETAIL MIX*) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DIVISI *BAKERY* HYPERMART ROYAL PLASA SURABAYA

Pertumbuhan industri ritel yang semakin pesat di Indonesia saat ini membuat persaingan diantara pelaku bisnis ritel semakin ketat. Peritel dituntut untuk tetap dapat bertahan dan memenangkan persaingan diantara para pesaing bisnis lainnya. Dalam mempertahankan pelanggan peritel menerapkan berbagai strategi diantaranya adalah dengan menerapkan *retailing mix* (bauran ritel) yang terdiri dari lokasi, harga, *merchandise*, pelayanan, promosi, dan atmosfer toko. Hypermarket Royal Plasa Surabaya merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang ritel yang terletak di Jalan Jamin Ginting, Medan. Dengan menerapkan bauran ritel diharapkan peritel dapat menarik pelanggan, membuat mereka puas, mempertahankannya dan membuat mereka loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *retailing mix* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di Surya Swalayan Jl. A. Yani No. 16-18, Wonocolo, Wonokromo, Surabaya. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hypermart Royal Plasa Surabaya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi langsung untuk mencari permasalahan yang terjadi di Hypermart Royal Plasa Surabaya kemudian mengangkat kasus tersebut menjadi topik permasalahan yang perlu dibahas dan diberi solusi serta melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab di Hypermart Royal Plasa Surabaya dan pengunjung yang melakukan pembelian di divisi *bakery* Hypermart Royal Plasa Surabaya. Pengumpulan data primer menggunakan kuisioner dan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melakukan Tanya jawab kepada staff Hypermart maupun pengunjung Hypermart Royal Plasa Surabaya.

Kata Kunci : ***Retailing Mix*, Keputusan Pembelian**

ABSTRACT

THE ANALYSIS of the INFLUENCE of Retail Mix AGAINST the DECISION of the BAKERY DIVISION PURCHASES at HYPERMART ROYAL PLAZA SURABAYA

The growth of the retail industry that is growing rapidly in Indonesia currently making competition between retail businesses are increasingly tight. Retailers are required to keep afloat and win the competition among other business competitors. In attracting and retaining customers retailers implement various strategies such as by applying the retailing mix (mix of retail) that consists of the location, price, merchandise, services, promotions, and store atmosphere. Hypermarket Royal Plaza Surabaya is an undertaking engaged in the retail located on Jalan Jamin Ginting, Medan. By applying retail mix expected retailers to attract customers, keep them happy, keep them and make them loyal. The purpose of this research is to find out and analyze the influence of retailing mix towards customer satisfaction and customer loyalty in Self-service Solar JL. a. Yani No. 16-18, Wonocolo Wonokromo, Surabaya. This research is descriptive research, the population in this research is the visitor Hypermart Royal Plaza Surabaya. Method of data collection in this study using direct observation to find problems occurred at Hypermart Royal Plaza Surabaya then raised such cases become the topic of problems that need to be addressed and solutions as well as do interviews directly to the parties responsible at Hypermart Royal Plaza Surabaya and visitors who make a purchase in the bakery Division Hypermart Royal Plaza Surabaya. Primary data collection using the questionnaire and secondary data collection is done by doing a q & a to the Hypermart staff or visitors Hypermart Royal Plaza Surabaya.

Key Words: *Retailing Mix, Purchase Decisions*