

## ABSTRAK

### PERBANDINGAN PERSEPSI KONSUMEN TENTANG KARAKTERISTIK MANAJEMEN TOKO RITEL TRADISIONAL DAN RITEL MODERN (STUDI KASUS PADA KECAMATAN RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG)

Oleh

LAILATUL BAROKAH

Penelitian ini membahas mengenai perbandingan persepsi konsumen mengenai karakteristik manajemen toko ritel tradisional dan ritel modern di kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada atau tidak perbedaan persepsi konsumen tentang lokasi, harga, barang dagang, atmosfer toko dan customer service ritel tradisional dan ritel modern.

Tipe penelitian ini adalah komparatif yang bersifat membandingkan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Rajabasa Kota Bandar Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan adalah *SPSS – Compere Means - Independent Sample t test*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dari ketiga variabel penelitian yaitu lokasi, harga dan *costumer servis* menunjukkan tidak adanya perbedaan persepsi konsumen antara ritel tradisional dan ritel modern. Sedangkan untuk kedua variabel barang dagang dan atmosfer toko menunjukkan ada perbedaan antara persepsi konsumen antara ritel tradisional dan ritel modern.

Kata Kunci : Manajemen Toko, Perbandingan, Persepsi dan Ritel.