

LAPORAN HASIL SEMINAR II

Hari / Tanggal : Rabu / 28 April 2010

Nama : Rani Martania

NPM : 0611011111

Pembimbing I : Rinaldi Bursan, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Mahathir Muhammad, S.E., M.M.

Pembahas : Mustafid S.E, M.M.
Roslina, S.E., M.Si.

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Eceran (*Retail Marketing Mix Application*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart (Studi Kasus Pada Indomaret dan Alfamart Gerai Jl. KH. Ghalib Pringsewu)

Sesi Pertanyaan / Komentar / Saran dari Mahasiswa

Nama : Bayu Sigit Kesumayudha

NIP : 0611011046

Pertanyaan :

1. Mengapa anda memilih lokasi penelitian di Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu.

Tanggapan :

1. Alasan saya memilih lokasi penelitian di Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu adalah karena lokasi keduanya berseberangan sehingga sesuai dengan konsep penelitian saya yaitu mengenai persaingan Indomaret dan Alfamart yang makin sengit ketika banyak dijumpai gerai mereka yang berdekatan, dimana ada Indomaret disitu ada pula Alfamart.

Sesi Pertanyaan / Komentar / Saran dari Dosen Pembahas Seminar

Nama : Mustafid, S.E, M.M.

NIP : 131916993

Komentar / Saran :

1. Tambahkan rumusan masalah dan perbaiki hipotesis.
2. Tambahkan saran bagi perusahaan setelah analisis tabel jawaban.
3. Terjemahkan nilai *Nagelkerke* (R^2) dan beri saran untuk perusahaan berdasarkan hasil tersebut.
4. Perbaiki kesimpulan, saran dan beri masukan yang lebih konkrit bagi perusahaan.

Tanggapan :

1. Saya sudah menambahkan rumusan masalah yaitu persaingan Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu dimana terdapat gerai mereka yang berseberangan, terdapat 1 gerai Indomaret dan 1 gerai Alfamart lagi di Jl. KH. Ghalib Pringsewu, dan letak pasar tradisional juga berada tidak jauh dari lokasi penelitian. Hal tersebut merupakan masalah yang dihadapi Indomaret maupun Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu untuk memperebutkan konsumen dan menciptakan kepuasan pelanggan. Saya juga sudah memperbaiki hipotesis dengan menghilangkan kata kemungkinan sehingga hipotesisnya menjadi : bauran pemasaran eceran (*retail marketing mix*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu.
2. Saya sudah menambahkan saran bagi Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu berdasarkan analisis tabel jawaban responden dari setiap item pernyataan yang berjumlah 32 butir pernyataan. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat menyempurnakan bauran pemasaran eceran (*retail marketing mix*) yang terdiri dari *store location*, *product characteristic*, *customer service*, *retail communication*, *in-store ambience*, *retail price consideration*, *store design*, dan *visual merchandising* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Saya sudah menterjemahkan nilai *Nagelkerke* (R^2) yaitu sebagai berikut : nilai *Nagelkerke* (R^2) Indomaret = 0.267 sedangkan nilai *Nagelkerke* (R^2) Alfamart = 0.106. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bauran pemasaran eceran (*retail marketing mix*) tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat

terhadap kepuasan pelanggan Alfamart. Oleh sebab itu perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap strategi bauran pemasaran eceran (*retail marketing mix*) agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui penerapan strategi tersebut.

4. Saya sudah memperbaiki dan melengkapi kesimpulan, saran dan memberi masukan yang lebih konkrit bagi perusahaan yaitu sebagai berikut :
Variabel *customer service* Indomaret JL. KH. Ghalib Pringsewu (P = 0,002) dan Alfamart JL. KH. Ghalib Pringsewu (P = 0,005) merupakan variabel paling signifikan dibandingkan variabel lainnya sehingga variabel ini perlu lebih diperhatikan karena terbukti mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Karyawan Alfamart sebaiknya selalu siap sedia membantu dan melayani konsumen, memiliki pengetahuan tentang produk yang dijual, memperbaiki penampilan, lebih cepat dalam melayani transaksi pembayaran dan bersikap lebih ramah kepada setiap konsumen yang datang agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sesi Pertanyaan / Komentar / Saran dari Dosen Pembahas Seminar

Nama : Roslina, S.E., M.Si.

NIP : 132307110

Komentar / Saran :

1. Lihat pedoman penulisan karya ilmiah Unila.
2. Daftar pustaka dilengkapi.
3. Hipotesis diperbaiki.

4. Tambahkan pada Bab III (analisis kuantitatif) uji model yang digunakan.
5. Bab V tampilkan kesimpulan penelitian secara kuantitatif & kualitatif (secara singkat).

Tanggapan :

1. Saya telah memperbaiki format penulisan sesuai dengan buku pedoman penulisan karya ilmiah Unila, seperti perbaikan mengenai penulisan daftar pustaka maupun penulisan secara umum.
2. Saya telah berupaya memperbaiki sumber literatur seperti menambahkan pada daftar pustaka dan memperjelas kutipan dari berbagai sumber buku, dan untuk kedepannya akan lebih memperhatikan pada sumber pustaka/literatur yang dapat mendukung pada penelitian saya.
3. Saya sudah memperbaiki hipotesis dengan menghilangkan kata kemungkinan sehingga hipotesisnya menjadi : bauran pemasaran eceran (*retail marketing mix*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu.
4. Saya telah menambahkan uji model yang digunakan (analisis kuantitatif) pada Bab III yaitu regresi logistik dengan nagelkerke *R square* (R^2), uji model logistik secara parsial (uji wald), dan $\exp(B)/\text{odd ratio}$. Perhitungan regresi dan perhitungan lain yang mendukung analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13.0
5. Saya telah menambahkan kesimpulan secara kualitatif yaitu mengenai usia responden, tingkat pendidikan terakhir responden, pekerjaan responden, dan

tingkat pengeluaran responden Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib
Pringsewu.

Bandar Lampung, 28 April 2010

Pemakalah

Moderator

Rani Martania

Ari Prasetyo

NPM.0611011111

NPM.0611011042

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

Rinaldi Bursan, S.E., M.Si.

Mahathir Muhammad, S.E.,M.M.

NIP.197104151995121002

NIP.198108022008011005