

## ABSTRAK

### PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP KEPUASAN DI SWALAYAN PUTRA BARU BANDAR JAYA

Oleh

ANASTYA KUSUMA DEWI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *retail mix* yang meliputi lokasi, barang dagang, harga, promosi, pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Swalayan Putra Baru Bandar Jaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 konsumen, dengan menggunakan *accidental sampling*. Pengujian hipotesis antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial digunakan statistik t melalui model regresi sederhana, sedangkan pengujian secara simultan menggunakan statistic F melalui model regresi linear berganda. Berdasarkan analisis diperoleh hasil penelitian sebagai berikut. 1) Ada pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya, dengan  $t_{hitung}$  sebesar 13,631 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 2) Ada pengaruh barang dagang terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 7,870 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 3) Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 16,806 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 4) Ada pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 6,204 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 5) Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 4,032 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 6) Ada pengaruh suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $t_{hitung}$  sebesar 18,384 >  $t_{tabel}$  sebesar 1,982. 7) Ada pengaruh lokasi, barang dagang, harga, promosi, pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Putra Baru Bandar Jaya dengan  $F_{hitung}$  >  $F_{tabel}$  atau 358,849 > 2,18.

**Kata kunci:** *retail mix*, kepuasan konsumen, swalayan putra baru.