

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN BERBELANJA DI SWALAYAN

(Studi Kasus di Swalayan” Relasi Jaya” Kartasura)



Diajukan untuk memenuhi syarat gelar Sarjana S-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

NAMA : SUCI HARI SUTEJO
NIM : D 600 030 012
NIRM : 03.6.106.03064.5.012

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2008**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia usaha saat ini sudah memasuki tahap persaingan bebas, dimana perusahaan satu dengan yang lainnya selalu berusaha untuk menjadi penguasa pasar. Kondisi perekonomian masyarakat menjadi komponen yang ikut menentukan keadaan pasar. Dalam persaingan yang ketat setiap perusahaan berusaha mengembangkan suatu target dan strategi dalam memasarkan produk - produknya sehingga mampu bertahan dalam pasar. Semakin banyaknya pusat-pusat perbelanjaan yang didirikan terutama di kota Solo membuat konsumen semakin mudah untuk mendapatkan barang kebutuhan, sehingga setiap pengelola pusat perbelanjaan tidak hanya dituntut untuk memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin tetapi juga harus memperhatikan perilaku dari pelanggan / konsumen sehingga dapat memahami apa yang mereka butuhkan.

Relasi Jaya Swalayan Kartasura merupakan salah satu dari sekian banyak pusat perbelanjaan yang ada di kota Solo, yang terletak di JL.A.Yani no. 356 Kartasura. Jam buka mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 21.00 WIB, dengan jumlah karyawan sebanyak 102 orang terdiri dari: *staff* 2 orang, kasir 16 orang, *security* 8 orang, dan pramuniaga sebanyak 76 orang. Jam kerja dibagi menjadi 3 *shift* tiap harinya, yaitu *shift* pagi pada jam 07.30 sampai dengan 12.30

WIB. *shift* siang 12.30 WIB sampai dengan 17.00 WIB dan *shift* sore pukul 16.30 WIB sampai dengan 21.00 WIB. Pembagian tugas dari pramuniaga tidak tetap, misal pramuniaga pada bagian *food* tidak berada pada bagian *food* pada minggu berikutnya dan seterusnya. Dan bila pada bagian lain mengalami kesibukan maka pramuniaga yang tidak ada pekerjaan membantu bagian tersebut. Demikian pula pada bagian lain. Relasi Jaya Swalayan tidak hanya menjadi tempat berbelanja bagi para ibu, karena selain menyediakan berbagai macam keperluan rumah tangga mulai dari makanan, kosmetik, alat rumah tangga, *accessories*, *photo copy* yang berada di lantai satu. Tas, sepatu, sandal, alat listrik, alat tulis, alat musik di lantai dua. dan di lantai tiga menyediakan *fashion* dengan berbagai *merk*. Dimana di lantai satu dan tiga, sistem pembelian produk dengan membawa produk yang dibeli ke tempat kasir yang di sediakan dan langsung membayar tanpa menggunakan nota terlebih dahulu sebaliknya di lantai dua, sistem pembelian produk dengan menggunakan nota terlebih dahulu dimana produk yang dibeli diberikan kepada pramuniaga untuk di tulis produk yang dibeli dan harga yang tertulis yang ada dalam produk yang dibeli kemudian produk yang dibeli konsumen di bawa pramuniaga ke kasir dan konsumen bisa membayar di kasir dengan mengantri membayar sesuai urutan.

Karena persaingan yang semakin ketat, Relasi Jaya Swalayan dituntut untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pelanggan, karena itu Relasi Jaya Swalayan berusaha memberikan harga yang murah serta kekeluargaan atau ramah tamah terhadap konsumen misalnya ucapan terima kasih

saat konsumen selesai membayar di kasir, seragam karyawan yang rapi dan menarik dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa puas berbelanja karena pelayanan yang ramah.

Di Relasi Jaya Swalayan kondisi toko ramai biasanya terjadi pada hari libur mulai dari hari Jumat, Sabtu dan Minggu terutama pada awal bulan. Karena biasanya pada awal bulan para pegawai atau karyawan menerima gaji, sehingga mereka cenderung berbelanja untuk keperluan sehari-hari pada awal bulan. Dengan banyak berdirinya mini market dan pusat-pusat perbelanjaan maka mempengaruhi pola berbelanja dari konsumen. Dari kondisi yang ada pada perusahaan maka dapat dikatakan dalam berbelanja banyak faktor - faktor yang mempengaruhi konsumen, pengaruh dari keluarga, status sosial, kejiwaan, dan kepribadian. Tetapi selain faktor – faktor tersebut, faktor – faktor dari toko juga sangat mempengaruhi diantaranya pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, promosi melalui media ataupun dengan potongan harga, tempat atau lokasi toko, produk yang ditawarkan dan sebagainya. Sebagian faktor - faktor tersebut tidak dapat dikuasai oleh pemasar tetapi harus dianalisis agar menjadi lebih sederhana. Metode-metode yang digunakan untuk menganalisis variabel - variabel ini juga sangat beragam di antaranya *metode regresi berganda*, *metode cluster*, *diskriminan* dan sebagainya.

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan (kebutuhan) konsumen adalah dengan mengetahui pola konsumsi konsumen terhadap suatu produk. Dengan metode ini akan terlihat faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen

dalam memilih suatu jenis produk. Dengan demikian, kita dapat mengetahui betapa pentingnya kepuasan konsumen dalam berbelanja guna mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor perilaku konsumen apa yang mempengaruhi konsumen berbelanja di Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura.
2. Bagaimana cara mengklusterisasi konsumen pada Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura.

1.3 Batasan masalah

Agar masalah tidak meluas dan tetap terfokus maka masalah yang dibahas terbatas pada :

1. Faktor perilaku konsumen yang mempengaruhi berbelanja di Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura .
2. Objek penelitian di Relasi Jaya Swalayan Kartasura, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang berbelanja di Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura.
3. Analisis yang digunakan adalah analisis faktor dan *Cluster Analysis*, yaitu *K-Mean Cluster*
4. Pengolahan data menggunakan SPSS 14.0 *for windows*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor perilaku konsumen yang mempengaruhi berbelanja di Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura.
2. Untuk mengetahui cluster yang terbentuk pada faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen berbelanja di swalayan "Relasi Jaya" Kartasura.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor perilaku konsumen yang mempengaruhi dalam berbelanja di Relasi Jaya Swalayan
2. Memberikan masukan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang ada saat ini sehingga pihak Swalayan "Relasi Jaya" Kartasura dapat membangun sistem layanan yang optimal.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan serta tinjauan pustaka.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori pengertian pasar, pengertian pemasaran, perilaku konsumen, perilaku pembelian, keputusan pembelian, perilaku pascapembelian, preferensi konsumen, mempertahankan pelanggan, populasi, teknik pengambilan sampel, pembuatan kuisisioner, validitas dan reliabilitas, *factor analysis*, dan *cluster analysis*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, penentuan jumlah sampel, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, data uji instrumen dengan penyebaran kuesioner, pengolahan data *factor analysis* dan *cluster analysis*, analisis data, kesimpulan dan saran, kerangka pemecahan masalah, kerangka pemecahan masalah analisis faktor dan kerangka pemecahan masalah analisis kluster.

BAB IV : PENGUMPULAN , PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Dalam bab ini menguraikan tentang pengumpulan data, hasil pengolahan data dan menganalisis data

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang diperoleh dari pengolahan dan saran-saran.

1.7 TINJAUAN PUSTAKA

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka

NO	PENELITI SEBELUMNYA	JUDUL	METODE	HASIL	PERSAMAAN DENGAN PENELITIAN PENELITI	PERBEDAAN DENGAN PENELITIAN PENELITI
1	TRI WIGATI (TA: T. Industri UMS. 2006)	“Analisa Preferensi Konsumen Dengan Menggunakan Diskriminan dan <i>Cluster Analysis</i> ”	Diskriminan dan Analisis Cluster.	<p>a. Penumpang bus Rosalia Indah di dominasi penumpang yang berusia lebih dari 30-35 tahun.</p> <p>b. Kelompok pengguna jasa bus Rosalia Indah yang sering dan cukup dipengaruhi oleh variabel pelayanan, sedangkan yang berada pada kelompok jarang dipengaruhi oleh variabel kenyamanan.</p> <p>c. Konsumen kurang memilih bus Rosalian Indah karena tempat duduk yang kurang nyaman, image yang kurang baik dan kondisi fisik armada yang kurang layak.</p> <p>d. Konsumen memilih bus Rosalia Indah karena pelayanan yang cukup memuaskan dan harga yang murah hal ini berdasarkan pada pengujian cluster.</p>	<p>a. Uji yang digunakan untuk menguji setiap pertanyaan kusioner sama-sama menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.</p> <p>b. Metode yang digunakan sama-sama menggunakan analisis cluster.</p>	<p>a. Metode yang digunakan peneliti sebelumnya analisis cluster dan diskriminan sedangkan pada penelitian, peneliti menggunakan analisis faktor dan cluster.</p> <p>b. Pada penelitian sebelumnya meneliti penumpang bus Rosalia Indah, sedangkan pada penelitian, meneliti “Relasi Jaya” Swalayan</p>

2	ERWINSYAH (TA: T. Industri UMS. 2007)	”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Membeli <i>Handphone Nokia</i> Ditinjau Dari <i>Marketing Mix</i> ”	Analisis Faktor	<p>a. Merk dagang, fasilitas yang lengkap, kemudahan dalam mengoperasikan, keypad nyaman dan layar handphone, ukuran <i>handphone</i> dan jangkauan sinyal dan adanya keunggulan teknologi yang baik.</p> <p>b. Faktor harga yaitu harga beli dan harga jual kembali.</p> <p>c. Faktor promosi melalui media cetak dan elektronik.</p> <p>d. <i>Service Center Handphone</i> banyak tersedia.</p>	<p>a. Sama-sama meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam membeli suatu produk.</p> <p>b. Uji yang digunakan untuk menguji setiap pertanyaan kuisisioner sama-sama menggunakan uji validitas dan reliabilitas.</p>	<p>a. Metode yang digunakan peneliti sebelumnya analisis faktor sedangkan pada penelitian, peneliti menggunakan analisis faktor dan cluster.</p> <p>b. Pada penelitian sebelumnya meneliti produk <i>Handphone Nokia</i>, sedangkan pada penelitian, meneliti ”Relasi Jaya” Swalayan</p>
---	---	---	-----------------	---	--	--