



EVALUASI KINERJA BAURAN RETAIL (*RETAIL MIX*) DI KP MINIMARKET

Salsabila Alfian Putri



**SARJANA BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Bauran Retail (*Retail Mix*) di KP Minimarket” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2024

Salsabila Alfian Putri
K1401201012

*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

SALSABILA ALFIAN PUTRI. Evaluasi Kinerja Bauran Retail (*Retail Mix*) di KP Minimarket. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

Pertumbuhan industri retail di Indonesia dan Lombok Timur, menunjukkan peluang bisnis *minimarket*. Meski memiliki *rating* 4,1 dari 5 di Google dengan 299 ulasan, KP Minimarket di Lombok Timur mengalami penurunan pendapatan signifikan dari 2019-2023. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja bauran retail KP Minimarket menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif melalui analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). KP Minimarket menargetkan remaja akhir perempuan berpendidikan SMA dari kalangan menengah ke bawah di Kecamatan Sakra Barat, dengan gaya hidup sibuk yang memerlukan produk berkualitas, harga terjangkau, dan kenyamanan berbelanja *offline* 1 sampai 3 kali per bulan dengan anggaran Rp100.000–Rp300.000. Enam atribut prioritas yang perlu diperbaiki adalah ketersediaan produk, pencahayaan toko, katalog produk, frekuensi iklan, diskon dan promosi, serta aksesibilitas kendaraan mobil. Rekomendasi mencakup implementasi sistem inventori otomatis, audit pencahayaan rutin, penyediaan katalog digital dan cetak, peningkatan iklan, strategi diskon, dan peningkatan aksesibilitas. bahasa inggriskan untuk di skripsi.

Kata Kunci: Evaluasi, kinerja, KP Minimarket, *retail mix*

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRACT

SALSABILA ALFIAN PUTRI. Evaluation of Retail Mix Performance at KP Minimarket. Supervised by POPONG NURHAYATI dan FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN.

The growth of the retail industri in Indonesia and East Lombok shows potential for the minimarket business. Despite having a Google rating of 4.1 out of 5 with 299 reviews, KP Minimarket in East Lombok has experienced a significant decline in revenue from 2019-2023. This study aims to evaluate the retail mix performance of KP Minimarket using qualitative and quantitative methods through descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). KP Minimarket targets late teenage females with a high school education from lower-middle-class backgrounds in Sakra Barat District, who lead busy lives and require quality products at affordable prices, with the convenience of offline shopping 1 to 3 times a month with a budget of Rp100,000–Rp300,000. Six priority attributes that need improvement are product availability, store lighting, product catalog, advertising frequency, discounts and promotions, and vehicle accessibility. Recommendations include implementing an automatic inventory system, routine lighting audits, providing digital and print catalogs, increasing advertising, discount strategies, and improving accessibility.

Keywords: Evaluation, KP Minimarket, performance, retail mix

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



EVALUASI KINERJA BAURAN RETAIL (*RETAIL MIX*) DI KP MINIMARKET

Salsabila Alfian Putri

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana
pada
Sekolah Bisnis

**SARJANA BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 **Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec.**
- 2 **Dr. Asep Taryana, S.T.P.,M.M**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Bauran Retail (*Retail Mix*) di KP Minimarket
Nama : Salsabila Alfian Putri
NIM : K1401201012

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.



Pembimbing 2:
Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi, M.M.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
16 Juli 2024

Tanggal Lulus: 29 Juli 2024



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Bauran (*Retail Mix*) di KP Minimarket” ini dapat selesai dengan sebaik- baiknya.

Dalam penulisan karya ilmiah ini banyak kesulitan yang ditemui, namun berkat bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan saran dalam penelitian ini.
2. Bapak Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc. selaku dosen presentasi bisnis yang telah memandu presentasi bisnis, memberikan masukan dan saran dalam berlangsungnya presentasi bisnis.
3. Ibu Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec. dan bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P.,M.M. selaku dosen penguji pada ujian tugas akhir yang telah memberikan masukan untuk ujian tugas akhir skripsi ini.
4. Dosen Sekolah Bisnis IPB dan tenaga pendidik Sekolah Bisnis yang telah mendidik, membimbing, dan membantu penulis selama perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu management KP Minimarket yang telah membantu selama pengumpulan data.
6. Kedua orang tua yaitu Bapak Andre Alfian dan Ibu Dewi Sulistiawaty yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan kasih sayang selama menempuh pendidikan.
7. Keluarga tercinta Bani Jilong dan Yahya Rosidi Family yang telah memberikan dukungan, doa, perhatian, dan kasih sayang.
8. Teman-teman terdekat penulis Yafi, Zhafirah, Elai, Vian, Oya, Melin, Zahra dan Ila yang telah kebersamai penulis dan memberikan dukungan dan menghibur selama merumuskan skripsi.
9. Keluarga besar Sekolah Bisnis, khususnya teman SB Angkatan 57 yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2024

Salsabila Alfian Putri

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Pasar	5
2.2 Retail	5
2.3 Minimarket	6
2.4 Segmentasi Pasar	6
2.5 Bauran Pemasaran	7
2.6 Retail Mix	8
2.7 Evaluasi Kinerja	10
2.8 Penelitian Terdahulu	10
2.9 Kerangka pemikiran	12
III. METODE	13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	14
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	15
3.5 Variabel Penelitian	16
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	18
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Identifikasi Bauran Pemasaran KP Minimarket	23
4.2 Evaluasi Kinerja Bauran Retail (Retail Mix) KP Minimarket	38
4.3 Rekomendasi Bauran Retail dan Segmentasi di KP Minimarket	66
V. SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	90

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	10
2	Jenis dan sumber data	14
3	Metode pengambilan sampel	16
4	Variabel dan definisi operasional	16
5	Interpretasi angka indeks kepuasan pelanggan	19
6	Instrumen skala skor tingkat kepentingan	20
7	Instrumen skala skor tingkat kinerja	20
8	<i>Merchandise assortments</i> kategori makanan di KP Minimarket	26
9	<i>Merchandise assortments</i> kategori minuman di KP Minimarket	27
10	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk kebersihan di KP Minimarket	28
11	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk perlengkapan rumah tangga di KP Minimarket	29
12	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk kosmetik di KP Minimarket	30
13	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk elektronik di KP Minimarket	31
14	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk fashion di KP Minimarket	31
15	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk HP dan aksesoris di KP Minimarket	32
16	<i>Merchandise assortments</i> kategori ATK di KP Minimarket	33
17	<i>Customer service</i> di KP Minimarket 2024	35
18	<i>Communication mix</i> di KP Minimarket	36
19	<i>Store design and display</i> KP Minimarket 2024	37
20	Karakteristik responden geografis di KP Minimarket tahun 2024	39
21	Karakteristik responden demografis di KP Minimarket tahun 2024	39
22	Karakteristik responden gaya hidup di KP Minimarket tahun 2024	42
23	Karakteristik responden berbelanja di KP Minimarket tahun 2024	44
24	Karakteristik responden berdasarkan Manfaat di KP Minimarket tahun 2024	48
25	Ketertarikan belanja di KP Minimarket tahun 2024	50
26	CSI setiap atribut KP Minimarket	62
27	<i>Mean importance score</i> non pelanggan KP Minimarket 2024	64
28	Uji Validitas dan Reliabilitas di KP Minimarket tahun 2024	84

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan jumlah gerai minimarket di Indonesia tahun 2015-2020	1
2	Data PDRB Nusa Tenggara Barat 2018-2023	2
3	Data pendapatan penjualan KP Minimarket 2019-2023	3
4	Kerangka Pemikiran	13
5	Diagram kartesius <i>Importance-performance Analysis</i> (IPA) KP Minimarket 2024	21
6	<i>Merchandise assortments</i> kategori makanan di KP Minimarket	24
7	<i>Merchandise assortments</i> kategori minuman di KP Minimarket	27
8	<i>Merchandise assortments</i> kategori minuman di KP Minimarket	28

9	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk kebersihan di KP Minimarket	29
10	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk perlengkapan rumah tangga di KP Minimarket	29
11	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk kosmetik di KP Minimarket	30
12	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk elektronik di KP Minimarket	31
13	<i>Assortments</i> kategori produk <i>Fashion</i> di KP Minimarket	32
14	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk produk HP dan aksesoris di KP Minimarket	33
15	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk ATK di KP Minimarket	34
16	<i>Merchandise assortments</i> kategori produk <i>printing</i> KP Minimarket	34
17	<i>Location</i> KP Minimarket 2024	38
18	Diagram kartesius IPA artibut <i>retail mix</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Pelanggan	74
2	Kuesioner Non Pelanggan	80
3	Uji Validitas dan Reliabilitas	84
4	Penelitian terdahulu (<i>lanjutan</i>)	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.