

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Sikap Konsumen Terhadap Atribut Yang ditawarkan Pamella Swalayan Jalan Kusumanegara 141 Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap masing- masing atribut yang ditawarkan Pamella Swalayan dan untuk mengetahui atribut apa yang memiliki nilai paling rendah dalam membentuk sikap konsumen terhadap Pamella Swalayan.

Data dasar dari penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden yang menjadi konsumen Pamella Swalayan. Variabel penelitian terdiri dari variabel Harga, Produk, Lokasi, Pelayanan Karyawan, Lay Out/ Tata Letak Ruang. Metode analisis yang digunakan adalah model skala Likert yang ditentukan dalam lima tingkat. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan Fishbein Analysis. Analisis ini digunakan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut yang ditawarkan Pamella Swalayan. Hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa sikap konsumen adalah positif dengan interpretasi konsumen telah menyetujui kebijakan- kebijakan pihak Pamella Swalayan dalam mengatur atribut yang diperuntukkan bagi konsumen. Konsumen setuju dengan kebijakan tentang harga yang competitive, harga yang telah disesuaikan dengan kualitas produk, stock produk yang mencukupi, stock produk yang bervariasi, penyediaan produk yang berkualitas, lokasi yang strategis, lokasi yang aman, pelayanan karyawan yang ramah, penempatan barang yang rapi yang telah dilakukan pihak Pamella Swalayan. Dan konsumen masih merasa ragu- ragu dengan kebijakan pihak Pamella Swalayan terhadap kebijakan mengenai penanganan karyawan Pamella Swalayan yang kurang cekatan serta Design ruangan yang belum diubah secara kontinyue dengan menggunakan tema tertentu.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini ku persembahkan teruntuk :

- ❖ **Ibu, Ibu, Ibu dan Bapak yang telah berkorban dan telah terlalu banyak.**
- ❖ **Kakak- kakakku tersayang, Mbak Tuti, Mbak Yanik, Mas Nanang...aku beruntung berada ditengah- tengah kalian.**

perasaan internal, sehingga membentuk fungsi mempertahankan ego.

4. Fungsi Pengetahuan.

Sikap membantu konsumen mengorganisasikan informasi yang begitu banyak yang setiap hari dipaparkan pada dirinya. Fungsi pengetahuan dapat membantu konsumen mengurangi ketidakpastian dan kebingungan dalam memilah-milah informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya.

2.2.5.4. Faktor- faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap.

1. Pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi sebagai dasar pembentukan sikap haruslah mempunyai kesan yang kuat. Oleh karena itu perlu melibatkan faktor emosional, sehingga penghayatan akan pengalaman akan mendalam. Menurut Fazio dalam penelitian yang menggunakan pendekatan deduktif tentang signifikansi pengalaman langsung dengan objek sikap telah menggambarkan bahwa konsekuensi- konsekuensi perilaku yang relevan di masa lalu baik secara penuh maupun sebagian,

bertanggungjawab atas besarnya probabilitas merespon kehadiran obyek sikap. Perilaku yang ada selanjutnya dapat dijelaskan sebagai perilaku yang muncul dibawah control stimulus tentang obyek sikap. Kontrol semacam itu terbentuk melalui penguatan yang diperoleh dari pengalaman sebelumnya dengan stimulus tersebut. Penjelasan ini menggambarkan apa yang disebut *operant conditioning*, dan penelitian dapat diarahkan pada identifikasi konsekuensi-konsekuensi perilaku. Akan tetapi, penjelasan yang telah mendominasi ini bersifat kognitif, yaitu sikap yang terbentuk melalui pengalaman langsung dianggap lebih mudah diakses dari memori daripada yang terbentuk secara tidak langsung. Dan kemampuan untuk diakses dapat diukur dalam bentuk kecepatan mengaktifkan sikap / mengingat sikap dalam kehadiran objeknya.

2. Pengaruh orang lain yang dianggap penting.

Umumnya individu berusaha untuk memiliki sikap seperti orang yang dianggap penting bagi dirinya. Hal ini dapat terjadi karena adanya motivasi untuk berafiliasi. Seringkali sikap individu didasari adanya kepercayaan dan pengalaman dengan

5. Faktor Emosional.

Faktor emosional dalam pembentukan sikap sangat sulit diramalkan oleh produsen karena adanya yang tidak stabil. Namun demikian faktor emosi memiliki pengaruh yang besar dalam diri seseorang.

6. Pengaruh kebudayaan.

Kebudayaan merupakan salah satu pembentukan sikap seseorang, karena kebudayaan memberikan corak pengalaman bagi individu.

2.2.5.5. Model Sikap.

Mengukur sikap seseorang menghadapkan kita pada suatu kesulitan tertentu karena sifat psikologisnya. Oleh karena itu, mau tidak mau, seorang peneliti hanya dapat mengukur sikap secara pasti melalui pernyataan- pernyataan responden. Sehubungan dengan kenyataan tersebut, berbagai kesulitan dihadapi peneliti berkaitan dengan persoalan bagaimana memperoleh pernyataan- pernyataan yang tepat dan mengukur pernyataan- pernyataan tersebut untuk memperoleh kesimpulan mengenai sikap.

2.3 Formula Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu anggapan atau kesimpulan awal yang masih harus diuji kebenarannya setelah data lapangan (empiris) dapat diperoleh, yang kemudian dijabarkan secara teoritis, berdasarkan pengamatan yang dilakukan terhadap konsumen Pamela Swalayan, diduga bahwa sikap mereka terhadap Pamela Swalayan yaitu :

1. Sikap konsumen adalah positif terhadap atribut yang ditawarkan Pamela Swalayan.
2. Pelayanan karyawan yang kurang cekatan merupakan atribut Pamela Swalayan yang dinilai memiliki skor sikap terendah dalam mempengaruhi pembentukan sikap konsumen terhadap Pamela Swalayan.

Pamella Swalayan membuat dekorasi dengan tema Ibu serta ucapan Selamat Hari Ibu . Hal ini bertujuan untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan rasa bosan konsumen terhadap dekorasi yang monoton.

3. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa atribut Pelayanan Karyawan dimana Kecekatan Karyawan juga masih memiliki penilaian cukup di mata konsumen maka disarankan supaya pihak Pamella Swalayan lebih selektif dalam melakukan rekrutmen serta seleksi penerimaan karyawan sehingga karyawan yang tersaring adalah karyawan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh Pihak Pamella Swalayan. Selain itu perlu juga diadakan pelatihan ataupun pengembangan karyawan untuk meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan akan pekerjaan yang ditanganinya.