

## ABSTRAK

Skripsi ini mengangkat judul “Analisis Pengaruh Interaksi Personal, Aspek Fisik, dan Variasi Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pembantu Yogyakarta”. Secara garis besar, penelitian ini membahas pengaruh positif dari interaksi personal, aspek fisik, dan variasi keragaman produk yang telah diberikan oleh pihak Toko Pembantu Yogyakarta untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya.

Populasi yang diteliti adalah seluruh konsumen Toko Pembantu Yogyakarta. Sedangkan, sampel yang digunakan adalah sebanyak 96 orang. Dalam pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan teknik sampling nonprobabilita, yaitu dengan sampel mudah (*convenience sampling*). Sampel dalam penelitian ini adalah para konsumen Toko Pembantu yang telah selesai berbelanja. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner.

Variabel yang digunakan adalah interaksi personal, aspek fisik, dan variasi keragaman produk sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.

Metode pengolahan data dan analisis menggunakan analisis regresi linear, analisis uji asumsi klasik statistik, dan analisis determinan. Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 5%. Sedangkan, untuk mengukur validitas dan realibilitas kuesioner digunakan rumus Product Moment dan Koefisien Cronbach Alpha. Selanjutnya, dalam menguji hasil penelitian, digunakan alat bantu berupa program olah data *SPSS version 12*.

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa variabel interaksi personal, aspek fisik, dan variasi keragaman produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan menggunakan uji koefisien determinasi parsial, diketahui bahwa variasi keragaman produk merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen yang berbelanja di Toko Pembantu Yogyakarta. Sedangkan, interaksi personal merupakan variabel paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Toko Pembantu Yogyakarta dalam berbelanja.

Kata kunci : interaksi personal, aspek fisik, variasi keragaman produk, dan kepuasan konsumen.

Selain pelajar dan mahasiswa, toko grosir alat tulis menjadi tempat bagi para pemilik usaha percetakan hingga usaha foto kopi guna mendapatkan bahan baku dengan harga terjangkau. Toko grosir alat tulis dan kantor juga menjadi tempat bagi toko – toko alat tulis lain berskala lebih kecil untuk memperoleh barang dengan harga lebih murah sehingga dapat dijual kembali dengan harga lebih tinggi dan mampu memperbesar margin keuntungan. Banyaknya jumlah pelajar, mahasiswa, dan perkantoran juga membuat toko alat tulis semakin banyak dan berkembang. Pelajar, mahasiswa, dan perkantoran adalah pasar potensial bagi toko alat tulis. Meskipun zaman semakin maju dan teknologi makin canggih, kebutuhan alat tulis masih mutlak diperlukan. Hal ini mendorong kehadiran berbagai toko alat tulis di sekitar Yogyakarta.

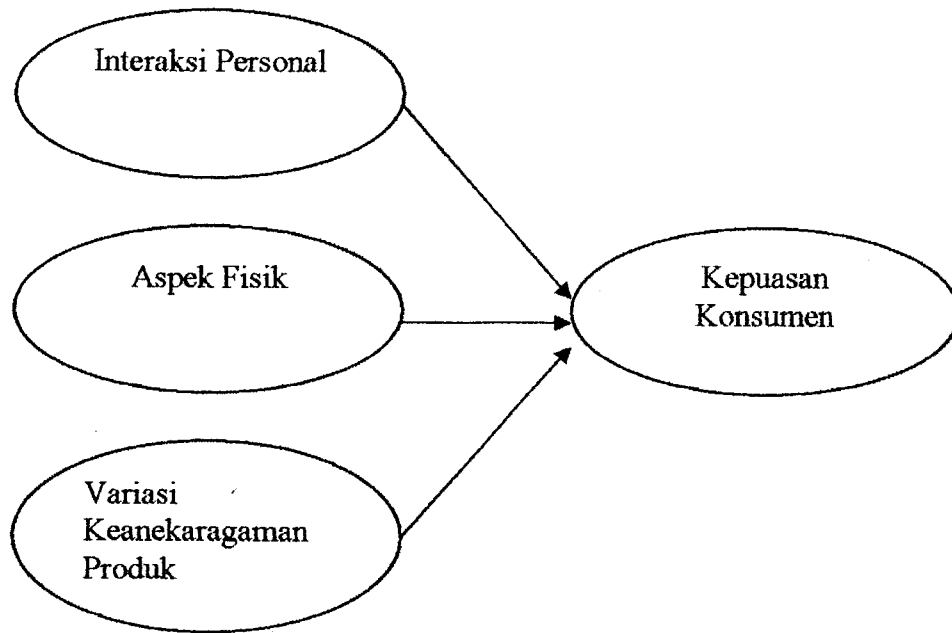
Toko Pembantu merupakan salah satu toko alat tulis dan kantor di pusat kota Yogyakarta. Toko Pembantu beralamat di Jalan Bhayangkara 12 Yogyakarta (salah satu jalan terkemuka di pusat kota Yogyakarta). Toko Pembantu berdiri pada tahun 1978 dan menjadikannya salah satu toko alat tulis tertua dan memiliki banyak pengalaman dalam melayani konsumen di seputaran Yogyakarta. Letaknya di pusat kota membuat Toko Pembantu dekat dengan berbagai perkantoran, instansi pemerintahan, hingga lembaga pendidikan. Lokasi strategis ini menjadi sebuah kekuatan bisnis tersendiri dalam menghadapi persaingan dengan retail alat tulis lain.

Selain keunggulan dalam hal lokasi, Toko Pembantu juga memiliki keunggulan lain, diantaranya adalah harga barang relatif murah, kelengkapan jenis

Fitur – fitur dan karakteristik produk dapat ditiru dengan mudah oleh pihak competitor (Terblanche & Boshoff, 2001). Sebuah pelayanan prima membutuhkan komitmen perusahaan, pelatihan yang efektif, rekrutmen terhadap pekerja berkualitas, dan faktor lain yang tidak mudah untuk dibangun secara instan maupun ditiru oleh para pesaing (Terblanche & Boshoff, 2001). Untuk terciptanya sebuah pelayanan prima, interaksi personal yang baik antara staf retail dan konsumen merupakan syarat utama.

Kepuasan akan tercipta di hati konsumen ketika mendapatkan perhatian dari pihak retail melalui para staf retail. Konsumen sangat apresiatif pada staf yang selalu bersedia untuk menolong, staf yang memberikan perhatian secara personal maupun individual, staf yang sopan saat berinteraksi dengan konsumen meski dalam keadaan sibuk, dan staf yang merespon dengan cepat kebutuhan konsumen (Terblanche & Boshoff, 2001). Jika retail dapat melakukan hal – hal tersebut, retail bukan hanya menciptakan sebuah diferensiasi dibanding pesaingnya namun juga meningkatkan kepuasan konsumen yang nantinya dapat pula meningkatkan kesetiaan konsumen pada retail (Terblanche & Boshoff, 2001).

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa retailer yang ingin meningkatkan kepuasan konsumennya secara total harus berfokus pada kinerja para staf frontline dalam berinteraksi dengan para konsumennya (Terblanche & Boshoff, 2001).



**Gambar 2.1**  
Kerangka Penelitian

Sedangkan, pada uji heteroskedastisitas, grafik scatterplots menunjukkan bahwa titik – titik menyebar secara terpola. Hal ini berarti telah terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Kesimpulannya, model regresi ini sebenarnya kurang baik untuk memprediksi kepuasan konsumen berdasarkan masukan variabel independen berupa interaksi personal, aspek fisik, dan variasi keragaman produk.

Berdasarkan hasil uji F, uji t, uji multikolonieritas, uji normalitas, uji linearitas dan uji heteroskedastisitas, terbukti bahwa hanya uji heteroskedastisitas saja yang menunjukkan hasil kurang baik. Karena hanya satu alat uji saja (uji heteroskedastisitas) yang memiliki hasil kurang baik sedangkan alat uji yang lain menunjukkan hasil yang baik, maka kekurangan model regresi dalam penelitian ini dapat ditoleransi. Sehingga, diambil kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini tetap dianggap baik dan layak digunakan.

mendukung aktivitas perusahaan dalam rangka melayani dan memuaskan konsumen. Selain itu, penampilan fisik Toko Pembantu juga harus diperhatikan dengan melakukan perawatan rutin guna menunjang kenyamanan konsumen saat berbelanja.