

PENGARUH *RETAIL MIX* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SWALAYAN “X” DI BANTUL, YOGYAKARTA

Santika Febriyana¹, Surpiko Hapsoro Darpito², Sri Harjanti³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

santikafebriana23@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *retail mix* terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan swalayan “X” di Bantul. Sampel dihitung menggunakan Cochran dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *retail mix* terhadap loyalitas pelanggan. *Product, Price, Place, Promotion, Personnel*, dan *Presentation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari hasil penelitian ini, variabel *personnel* dominan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan Swalayan “X” di Bantul, Yogyakarta untuk selektif dalam merekrut karyawan, membuat standardisasi pada sistem pelayanan, dan memberikan pelatihan untuk karyawan guna meningkatkan pelayanannya.

This study aims to determine and analyze the effect of retail mix on customer loyalty. The population of this research is "X" supermarket customers in Bantul,. The sample was calculated using Cochran with a sample of 100 respondents. The sampling technique in this research is purposive sampling based on certain criteria. The method of analysis in this study is multiple regression analysis. The results of this study indicate the influence of the retail mix on customer loyalty. Product, Price, Place, Promotion, Personnel, and Presentation have a positive and significant effect on customer loyalty. From the results of this study, the personnel variable is the dominant influence on customer loyalty. Therefore, the author recommends Supermarket "X" in Bantul, Yogyakarta to be selective in recruiting employees, standardizing the service system, and providing training for employees to improve their services.

Kata kunci: *Retail Mix*, Loyalitas Pelanggan