

**ANALISA PENGARUH *RETAIL OPERATION COMPETENCE*
TOKO SWALAYAN TERHADAP *CUSTOMER EXPERIENCE*
DI JAKARTA**



SKRIPSI

Nicholas Ray

00000054114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS *MULTIMEDIA* NUSANTARA
TANGERANG
2024**

***Analisa Pengaruh Retail Operation Competence Toko Swalayan
Terhadap Customer Experience di Jakarta***



Nicholas Ray

00000054114

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Nicholas Ray

Nomor Induk Mahasiswa : 00000054114

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

“Analisa Pengaruh *Retail Operation Competence* Toko Swalayan Terhadap *Customer Experience* Di Jakarta”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 28 November 2024



Nicholas Ray

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISA PENGARUH *RETAIL OPERATION COMPETENCE* TOKO
SWALAYAN TERHADAP *CUSTOMER EXPERIENCE* DI JAKARTA

Oleh

Nama : Nicholas Ray
NIM : 00000054114
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
sidang Ujian Skripsi Universitas *Multimedia Nusantara*

Tangerang, 28 November 2024

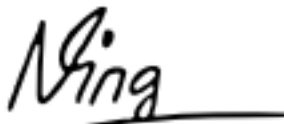
Pembimbing



Tessa Handra, S.E., M.T

0322058406

Ketua Program Studi



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O

0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISA PENGARUH *RETAIL OPERATION COMPETENCE* TOKO
SWALAYAN TERHADAP *CUSTOMER EXPERIENCE* DI JAKARTA

Oleh

Nama : Nicholas Ray
NIM : 00000054114
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 16 – 12 - 2024

Pukul 14.00 s.d 15.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.
0321107801

Penguji



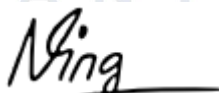
Helena Dewi, S.E., M.S.M.
0310098303

Pembimbing



Tessa Handra, S.E., M.T.
0322058406

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nicholas Ray

NIM : 00000054114

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : Analisa Pengaruh *Retail Operation Competence* Toko Swalayan Terhadap *Customer Experience* Di Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas *Multimedia Nusantara* untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 28 November 2024



Nicholas Ray

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur, penulis panjatkan, kepada, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisa pengaruh *Retail Operation Competence* Toko Swalayan Terhadap *Customer Experience* Di Jakarta” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas *Multimedia Nusantara*. Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak yang terlibat, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Penulis akan banyak menemukan kesulitan untuk bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan seluruh pihak yang memberi dukungan serta bantuan selama proses penyusunan skripsi yang berjudul “Analisa Fungsi *Product Selection, Store Environment, Experience, Frictionless, And Social Responsible* Dari Manajemen Operasional *Retail Terhadap Store Closure Retail Swalayan Foodhall*” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Strata 1 (S1) pada Fakultas Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas *Multimedia Nusantara*. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan Rahmat-nya yang telah diberikan kepada saya sebagai penulis skripsi ini. Sehingga dapat dengan mudah dalam menyelesaikan skripsi karya ilmiah ini dengan baik dan benar, serta tepat pada waktunya
2. Orang Tua dan Keluarga besar saya, yang selalu *support* dan mendoakan saya selama proses pembuatan skripsi karya ilmiah ini, agar di mudahkan dalam penyelesaiannya.

3. Diri sendiri, yang selalu dapat menuntaskan segala rintangan dalam mengerjakan karya ilmiah ini dan dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.
4. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc, selaku Rektor Universitas *Multimedia Nusantara*.
5. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., selaku Dekan Fakultas Universitas *Multimedia Nusantara*.
6. Ibu Purnamaningsih, SE. M.SM., C.B.O, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas *Multimedia Nusantara*.
7. Ibu Tessa Handra, S.E., M.T sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terseainya tugas akhir ini.
8. Teman dekat saya sesama Manajemen yaitu Gunawan Santoso sebagai teman seperjuangan selama perkuliahan yang memberikan semangat dan motivasi melalui berbagai macam cara yang unik, baik dan juga penyemangat dalam menjalankan proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
9. Teman bimbingan skripsi yaitu Randi, Dicky dan Nadya sebagai teman bimbingan yang baik dan selalu mendukung satu sama lain selama proses pengerjaan tugas akhir.
10. Teman dekat saya sedari dulu Dion dan Rujero yang selalu menyemangati dan mendukung selama proses perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir.
11. Tim magang di PT.Swalayan Sukses Abadi yang memberikan saya wawasan mengenai industri ritel. Dan memberikan banyak ilmu yang bisa dipakai bagi saya pribadi kedepannya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik itu dari segi penggunaan kata maupun tanda baca. Oleh sebab itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis melakukan perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis ingin mengucapkan Terima Kasih kepada para pembaca yang telah mau meluangkan waktunya untuk

membaca laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat, baik sebagai sumber informasi maupun inspirasi bagi para pembaca. Semoga skripsi karya ilmiah ini dapat memberikan suatu inspirasi kepada yang membacanya serta mendapatkan pengetahuan lebih dari apa yang telah saya teliti.

Tangerang, 28 November 2024



Nicholas Ray



ANALISA PENGARUH *RETAIL OPERATION COMPETENCE* TOKO SWALAYAN TERHADAP *CUSTOMER EXPERIENCE* DI JAKARTA

Nicholas Ray

ABSTRAK

Retail Operation Competence merupakan kesiapan, keterampilan atau kemampuan toko ritel dalam mengoperasikan strategi bisnis mereka. Bisnis ritel merupakan kegiatan usaha yang melibatkan penjualan barang dan jasa secara langsung kepada konsumen akhir. Bisnis ritel di Indonesia terus berkembang pusat mulai dari toko ritel merek luar dan local sudah mulai menguasai pasar. Dengan berubahnya perilaku konsumen semenjak datangnya *COVID-19*, para pelaku ritel mulai mengadaptasi strategi baru yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan industri digital yang semakin berkembang pesat banyak pelaku ritel yang mulai masuk ke industri *digital*. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh *Retail Operation Competence* terhadap *Customer Experience* di toko ritel swalayan Jakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada karyawan di berbagai toko ritel swalayan Jakarta. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi bagaimana pengalaman belanja pelanggan dapat dipengaruhi oleh kompetensi operasional ritel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kompetensi operasional ritel yang baik dapat mempengaruhi pengalaman belanja pelanggan di toko. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan kompetensi operasional ritel yang baik dapat berkontribusi dalam pengalaman belanja pelanggan

Kata kunci: *Retail Operation Competence*, Ritel Swalayan, *Customer Experience*



ANALYSIS THE IMPACT OF RETAIL OPERATION COMPETENCE ON CUSTOMER EXPERIENCE IN RETAIL SELF SERVICE STORES IN JAKARTA

Nicholas Ray

ABSTRACT (English)

Retail Operation Competence refers to the readiness, skills, or abilities of retail stores to implement their business strategies effectively. Retail business involves activities that directly sell goods and services to end consumers. In Indonesia, the retail business continues to grow, with both international and local retail brands dominating the market. Since the shift in consumer behavior brought about by the COVID-19 pandemic, retailers have started adapting new strategies to meet customer needs. With the rapid growth of the digital industry, many retailers have begun entering digital space. This study specifically aims to evaluate the impact of Retail Operation Competence on Customer Experience in supermarket retail stores in Jakarta. The research method used in this study is a quantitative approach, employing surveys as the primary data collection method. Data was gathered through the distribution of questionnaires to employees at various supermarket retail stores in Jakarta. Data analysis was conducted to evaluate how customer shopping experiences can be influenced by retail operational competence. The results of this study indicate that the implementation of good retail operational competence can significantly influence customers' shopping experience in stores. This suggests that applying effective retail operational competence can contribute positively to customer shopping experiences.

Keywords: Retail Operation Competence, Retail Self-Serve, Customer Experience

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT (English)	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Operations Management	11
2.1.1.1 Operations Management Concept	12
2.1.2 Customer Experience	15
2.1.2.1 Customer Experience Concept	18
2.1.3 Retail	22
2.1.4 Retail Swalayan	23
2.1.5 Retail Management	24
2.1.7 Customer experience - a sustainable competitive advantage from RBV perspective	28
2.1.8 Retailers' efforts in extending customer convenience	29
2.1.9 Retailers' capability to achieve efficiency in retailers' operations	31

2.2	Model Penelitian	33
2.3	Pengembangan Hipotesis	34
2.4	Penelitian Terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
3.1.1	Sumber Data	37
3.2	Desain Penelitian	38
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1	Periode Penelitian	39
3.4.2	Pengumpulan Data	40
3.4.3	Proses Pengumpulan Data	40
3.5	Operasionalisasi Variabel	41
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.2	Analisis Data Penelitian	44
3.6.3	Uji Hipotesis	46
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Responden	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Posisi Pekerjaan	50
4.2	Analisis Deskriptif	50
4.2.1	Retail Operation Competence	51
4.2.2	Retail Operation Efficiency	55
4.2.3	Experience	59
4.2.4	Customer Experience	63
4.2.5	Tabel Deskriptif	66
4.3	Hasil Pengolahan Data <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	72
4.3.1	Pengembangan Model Teoritis	72

4.3.2	Pengembangan <i>Model SEM</i>	72
4.3.3	Hasil Analisa <i>Outer Model</i>	72
4.4	Uji Hipotesis.....	77
4.5	Intepretasi Hasil	78
4.5.1	Intepretasi Analisa Deskriptif.....	78
4.5.2	Intepretasi Uji <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	81
4.5.3	Intepretasi Uji Hipotesis	83
4.6	Implikasi Manajerial	86
4.6.1	<i>Retail Operation Competence</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	86
4.6.2	<i>Retail Efficiency</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	87
4.6.3	<i>Customer Convenience</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	88
4.6.4	<i>Retail Operation Competence, Retail Efficiency, Customer Convenience</i> terhadap <i>Customer Experience</i>	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Simpulan.....	91
5.2	Saran.....	93
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan Ritel	93
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik <i>store-based</i> format <i>retail</i>	25
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel	41
Tabel 3.2 Nilai <i>R-Square</i>	46
Tabel 4.1 Kategori Penilaian Interval	51
Tabel 4.2 Tabel Deskriptif	66
Tabel 4.3 <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.4 Uji Validitas AVE	74
Tabel 4.5 <i>Cross Loading</i>	75
Tabel 4.6 Hasil Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.7 Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i>	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Retail Growth Indonesia 2014 – 2023</i> Sumber : Ceicdata.com	3
Gambar 2.1. <i>Model Penelitian</i> Sumber: (C V & Agrawal, 2024)	32
Gambar 3.1 <i>Model Inner dan Outer Model</i> Sumber: (Kwong-Kay, 2013)	44
Gambar 4.1 Data Usia Responden	48
Gambar 4.2 Data Pendidikan Responden	49
Gambar 4.3 Data Posisi Pekerjaan Responden	50
Gambar 4.4 Penilaian Responden terhadap suasana toko dan interaksi layanan di toko <i>retail</i>	51
Gambar 4.5 Penilaian Responden terhadap penempatan produk di toko	52
Gambar 4.6 Penilaian Responden terhadap infrastruktur teknologi informasi di toko	52
Gambar 4.7 Penilaian responden terhadap desain tata letak toko	53
Gambar 4.8 Penilaian responden terhadap pengelompokan item unggulan di toko	54
Gambar 4.9 Penilaian responden terhadap manajemen operasi ritel	54
Gambar 4.10 Penilaian responden terhadap pengurangan panjang antrian, waktu tunggu dan luas toko	55
Gambar 4.11 Penilaian responden terhadap penggunaan rak di toko	56
Gambar 4.12 Penilaian responden terhadap penerapan operasional ritel	57
Gambar 4.13 Penilaian responden terhadap standar operasional di toko	57
Gambar 4.14 Penilaian responden terhadap kemudahan menjelajah toko	58
Gambar 4.15 Penilaian responden terhadap kemudahan membandingkan penawaran	59
Gambar 4.16 Penilaian responden terhadap pilihan barang yang sudah di standarisasi	60
Gambar 4.17 Penilaian terhadap fasilitas teknologi informasi kepada pelanggan	61
Gambar 4.18 Penilaian terhadap fasilitas <i>staff</i> yang memandu	62
Gambar 4.19 Penilaian responden terhadap kemudahan dalam mencari, memilih dan membeli barang	63

Gambar 4.20 Penilaian responden terhadap varian produk dan promosi di toko..	64
Gambar 4.21 Penilaian responden terhadap kepuasan pelanggan dalam pengalaman belanjanya	65
Gambar 4.22 Penilaian responden terhadap pengalaman yang ditawarkan toko dalam pilihan toko ritel utama mereka	65
Gambar 4.23 Penilaian responden terhadap kepuasan pelanggan dengan jarak tempuh belanja	66
Gambar 4.24 <i>Model</i> Struktural SEM	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jurnal Utama	102
Lampiran B Turnitin	117
Lampiran C Hasil Olah Data	118
Lampiran D Hasil <i>Google Forms</i>	119
Lampiran E Bukti Dokumentasi	127
Lampiran F <i>Questionnaire Google Forms</i>	130
Lampiran G Form Konseling	135

