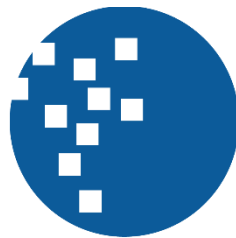


**ANALISA FUNGSI *PRODUCT SELECTION*, *STORE*
ENVIRONMENT, *EXPERIENCE*, *FRICTIONLESS*, AND
SOCIAL RESPONSIBLE DARI MANAJEMEN OPERASIONAL
RETAIL TERHADAP *STORE SUSTAINABILITY RETAIL*
SWALAYAN FOODHALL**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Gunawan Santoso

00000056904

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

ANALISA FUNGSI *PRODUCT SELECTION*, *STORE ENVIRONMENT*, *EXPERIENCE*, *FRICTIONLESS*, AND *SOCIAL RESPONSIBLE* DARI MANAJEMEN OPERASIONAL *RETAIL* TERHADAP *STORE SUSTAINABILITY RETAIL* SWALAYAN FOODHALL



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Gunawan Santoso

00000056904

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Gunawan Santoso

Nomor Induk Mahasiswa : 00000056904

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

*ANALISA FUNGSI PRODUCT SELECTION, STORE ENVIRONMENT,
EXPERIENCE, FRICTIONLESS, AND SOCIAL RESPONSIBLE DARI
MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP STORE
SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN FOODHALL*

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, 29 November 2024



Gunawan Santoso

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

*ANALISA FUNGSI PRODUCT SELECTION, STORE ENVIRONMENT,
EXPERIENCE, FRICTIONLESS, AND SOCIAL RESPONSIBLE DARI
MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP STORE
SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN FOODHALL*

Oleh

Nama : Gunawan Santoso

NIM : 00000056904

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 29 November 2024

Pembimbing

Dr. Mohammad Annas. S.Tr.Par. ,MM. ,CSCP.

0312087404

Ketua Program Studi

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

0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISA FUNGSI PRODUCT SELECTION, STORE ENVIRONMENT, EXPERIENCE, FRICTIONLESS, AND SOCIAL RESPONSIBLE DARI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN FOODHALL

Oleh

Nama : Gunawan Santoso

NIM : 00000056904

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 17 Desember 2024

Pukul 12.30 s.d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Anna Riana Putriya, SE, M.si
0321107801

Penguji



Thomas Dwi Sumantoro, S.T., M.S.M.
0306037103

Pembimbing



Dr. Mohammad Annas. S.Tr.Par. ,MM. ,CSCP.
0312087404

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 : Gunawan Santoso

NIM : 00000056904

Program Studi : Manajemen

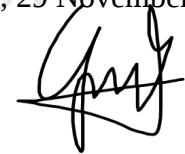
Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : ANALISA FUNGSI *PRODUCT SELECTION, STORE ENVIRONMENT, EXPERIENCE, FRICTIONLESS, AND SOCIAL RESPONSIBLE* DARI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP *STORE SUSTAINABILITY RETAIL* SWALAYAN FOODHALL

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, 29 November 2024



Gunawan Santoso

* 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, 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 Sustainability 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. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., MM., CSCP., sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Anna Riana Putriya, S.E., M.Si., sebagai ketua sidang dan Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M., sebagai penguji, yang telah memberikan masukan berharga saat proses sidang.
6. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moral, material, dan finansial yang tak ternilai selama penulis menyelesaikan pendidikan hingga tugas akhir ini.
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
8. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survei, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi maupun sebagai sumber inspirasi bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan kontribusi positif bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Tangerang, 29 November 2024



Gunawan Santoso



ANALISA FUNGSI *PRODUCT SELECTION*, *STORE ENVIRONMENT*, *EXPERIENCE*, *FRICTIONLESS*, AND *SOCIAL RESPONSIBLE* DARI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP *STORE SUSTAINABILITY* RETAIL

SWALAYAN FOODHALL

Gunawan Santoso

ABSTRAK

Perubahan perilaku belanja konsumen akibat kemajuan teknologi digital dan pandemi COVID-19 telah memengaruhi bisnis ritel di Indonesia. Salah satunya berdampak pada toko retail swalayan fisik, termasuk Foodhall. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Product Selection*, *Store Environment*, *Experience*, *Frictionless*, dan *Social & Responsible* terhadap *Store Sustainability*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku ritel merancang strategi agar tetap kompetitif di tengah persaingan dengan *e-commerce*. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda. Data diperoleh dari 150 responden yang merupakan konsumen Foodhall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap *Store Sustainability*. Variabel *Product Selection* memiliki pengaruh paling besar, menunjukkan pentingnya keberagaman dan kualitas produk. Selain itu, *Store Environment* dan *Experience* juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman belanja yang baik. Variabel *Frictionless* menekankan pentingnya fleksibilitas transaksi dan jam operasional, sedangkan *Social & Responsible* menyoroti manfaat keberlanjutan dan program loyalitas. Penelitian ini memberikan panduan strategis untuk meningkatkan daya saing toko swalayan fisik di era digital.

Kata kunci: *Store Sustainability*, *Product Selection*, *Retail Strategy*, *Physical Retail Stores*, *E-commerce*.

**ANALYSIS OF PRODUCT SELECTION, STORE
ENVIRONMENT, EXPERIENCE, FRICTIONLESS, AND
SOCIAL RESPONSIBILITY IN RETAIL OPERATIONS
MANAGEMENT ON STORE SUSTAINABILITY OF FOODHALL**

RETAIL STORES

Gunawan Santoso

ABSTRACT (English)

Changes in consumer shopping behavior due to the advancement of digital technology and the COVID-19 pandemic have significantly impacted the retail industry in Indonesia. One of the effects is observed in physical retail grocery stores, including Foodhall. This study aims to analyze the influence of Product Selection, Store Environment, Experience, Frictionless, and Social & Responsible on Store Sustainability. The findings of this research are expected to assist retailers in designing strategies to remain competitive amidst the growing competition from e-commerce. The study was conducted using a quantitative method with multiple linear regression analysis. Data were collected from 150 respondents who are customers of Foodhall. The results indicate that all independent variables significantly influence Store Sustainability. Product Selection emerged as the most influential variable, highlighting the importance of product diversity and consistent quality. Additionally, Store Environment and Experience play significant roles in creating a positive shopping experience. The Frictionless variable emphasizes the importance of transaction flexibility and operating hours, while Social & Responsible underlines the benefits of Sustainability initiatives and loyalty programs. This research provides strategic guidance to enhance the competitiveness of physical grocery stores in the digital era.

Keywords: Store Sustainability, Product Selection, Retail Strategy, Physical Retail Stores, E-commerce.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English)	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjauan Teori	13
2.1.1 Teori Manajemen	13
2.1.2 Operations Management	13
2.1.3 Retail	14
2.1.4 Retail Management	18
2.1.5 Retail Swalayan	20
2.1.6 Foodhall's Company Profile	21
2.1.7 Product Selection	24
2.1.8 Store Environment	24
2.1.9 Experience	25
2.1.10 Frictionless	26
2.1.11 Social & Responsible	27

2.1.12	<i>General success factors of physical retail</i>	27
2.1.13	<i>Physical retail Store Closure</i>	28
2.1.14	<i>Store Sustainability</i>	28
2.2	Conceptual Framework	30
2.3	Model Penelitian	32
2.4	Pengembangan Hipotesis	33
2.5	Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
3.1.1	Foodhall	38
3.2	Desain Penelitian	39
3.2.1	Jenis Penelitian	39
3.2.2	Data Penelitian	41
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5	Variabel Penelitian	46
3.6	Operasionalisasi Variabel	46
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.7.2	Model Struktural	52
3.8	Regresi Linier Berganda	52
3.8.1	Uji Asumsi Klasik	53
3.9	Uji Hipotesis	54
3.9.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.9.2	Uji F (Uji Signifikansi Simultan)	55
3.9.3	Uji T (Uji Signifikansi Parameter Individual)	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2	Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	58

4.1.3 Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.4 Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2 Analisis Deskriptif	60
4.2.1 <i>Production Selection</i>	61
4.2.2 <i>Store Environment</i>	63
4.2.3 <i>Experience</i>	66
4.2.4 <i>Frictionless</i>	67
4.2.5 <i>Social & Responsible</i>	69
4.2.6 <i>Store Sustainability</i>	72
4.3 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	73
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	73
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	75
4.4 Uji Instrumen <i>Main Test</i>	76
4.4.1 Uji Validitas <i>Main-Test</i>	77
4.4.2 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	79
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.5.1 Uji Normalitas	81
4.6 Uji Multikolinieritas	83
4.7 Uji Heteroskedastisitas	83
4.8 Uji Hipotesis.....	84
4.8.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.8.2 Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan).....	85
4.8.3 Uji Statistik T (Uji Signifikansi Parameter Individual)	86
4.8.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	89
4.9 Hasil dan Pembahasan Penelitian	91
4.9.1 Hasil dari Uji <i>Product Selection</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	92
4.9.2 Hasil dari Uji <i>Store Environment</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	93
4.9.3 Hasil dari Uji <i>Experience</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	93
4.9.4 Hasil dari Uji <i>Frictionless</i> berpengaruh <i>Store Sustainability</i>	94

4.9.5	Hasil dari Uji <i>Social & Responsible</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	95
4.10	Implikasi Manajerial Hasil Pembahasan Penelitian.....	96
4.10.1	<i>Product Selection</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	96
4.10.2	<i>Store Environment</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i> 97	
4.10.3	<i>Experience</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	98
4.10.4	<i>Frictionless</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i>	98
4.10.5	<i>Social & Responsible</i> berpengaruh terhadap <i>Store Sustainability</i> 99	
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1	Simpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
5.2.1	Saran untuk Perusahaan	102
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	103
DAFTAR PUSTAKA		104
LAMPIRAN		109



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 1 Pertumbuhan Indeks Penjualan R	5
Tabel 2.4. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.6. 1 Indikator Penelitian	46
Tabel 3.7.1. 1 Uji Pengukuran Validitas	51
Tabel 4.2. 1 Kategori Penilaian Interval	61
Tabel 4.3.1. 1 Hasil Uji Validitas Pre-Test	73
Tabel 4.3.2. 1 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test	75
Tabel 4.4.1. 1 Hasil Uji Validitas Main-Test	78
Tabel 4.4.2. 1 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test	79
Tabel 4.8.3. 1 Hasil Uji Hipotesis	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. 1 ID Retail Sales YoY	3
Gambar 2.1.6. 1 Logo Swalayan Sukses Abadi (TheFoodHall)	22
Gambar 2.1.6. 2 Logo Daily Foodhall Swalayan Sukses Abadi (FoodHall)	22
Gambar 2.1.6. 3 Logo Mitra Adi Perkasa	23
Gambar 2.2. 1 Conceptual Framework	30
Gambar 2.3. 1 Model Penelitian	32
Gambar 4.1.1. 1 Jenis Kelamin Responden	54
Gambar 4.1.2. 1 Usia Responden.....	54
Gambar 4.1.3. 1 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Gambar 4.1.4. 1 Pekerjaan Responden	56
Gambar 4.5.1. 1 Hasil Histogram Uji Normalitas.....	76
Gambar 4.5.1. 2 Hasil P-Plot	77
Gambar 4.5.1. 3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	77
Gambar 4.6. 1 Hasil Uji Multikolinieritas	78
Gambar 4.7. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Gambar 4.8.1. 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	80
Gambar 4.8.2. 1 Hasil Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan)	80
Gambar 4.8.3. 1 Hasil Uji Statistik T (Uji Signifikansi Parameter Individual)	82
Gambar 4.8.4. 1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Persentase Turnitin	109
Lampiran B Formulir Bimbingan	123
Lampiran C Jurnal Utama	124
Lampiran D Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test	145
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Main-Test	152
Lampiran F Hasil Uji Multikolinearitas	160
Lampiran G Hasil Uji Heteroskedastisitas	160
Lampiran H Hasil Uji Normalitas	161
Lampiran I Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	162
Lampiran J Hasil Uji F	162
Lampiran J Hasil Uji T	163
Lampiran K Hasil Uji Regresi Linier Berganda	163
Lampiran L Survei	164
Lampiran M Excel Hasil Kuisisioner Responden	179
Lampiran N Komunikasi Permintaan Pengisian Kuisisioner	179

