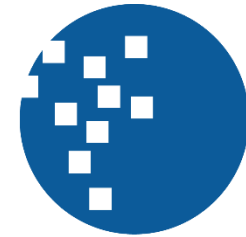


**ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN
OPERASIONAL RETAIL TERHADAP KEBERLANJUTAN
TOKO FISIK PERITEL MODERN**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Doan Valentino Tambunan

00000063769

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN
OPERASIONAL RETAIL TERHADAP KEBERLANJUTAN
TOKO FISIK RETAIL PERITEL MODERN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Doan Valentino Tambunan

00000063769

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Doan Valentino Tambunan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000063769

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL
TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN PERITEL
MODERN

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, 10 Juni 2025



(Doan Valentino Tambunan)

ii

Analisis Fungsi Manajemen Operasional Ritel..., Doan Valentino Tambunan, Universitas
Multimedia Nusantara

ii

Analisis Fungsi Manajemen Operasional Ritel..., Doan Valentino Tambunan, Universitas
Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL
TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN PERITEL
MODERN

Oleh

Nama : Doan Valentino Tambunan
NIM : 00000063769
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan
pada sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 10 Juni 2025

Pembimbing

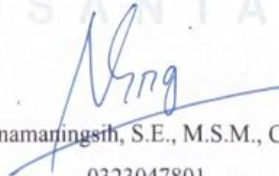


Dr. Mohammad Annas. S.Tr.Par. ,MM. ,CSCP.

0312087404

Ketua Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



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

0323047801

iii

Analisis Fungsi Manajemen Operasional Ritel..., Doan Valentino Tambunan, Universitas
Multimedia Nusantara

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL
TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN PERITEL
MODERN

Oleh

Nama : Doan Valentino Tambunan
NIM : 00000063769
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

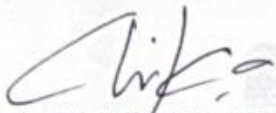
Telah diujikan pada hari Rabu, 25 Juni 2025

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

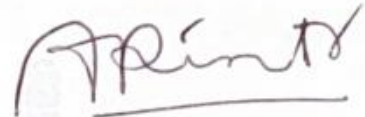
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc
0320089001

Penguji



Boby Arinto, S.E., M.M.
0323057005

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 : Doan Valentino Tambunan

NIM : 00000063769

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **“ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN PERITEL MODERN”**

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, 10 Juni 2025



(Doan Valentino Tambunan)

* 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 dengan berkat dan karunia-Nya, penelitian skripsi yang dilakukan oleh penulis dapat selesai dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL
RETAIL TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN
PERITEL MODERN”**

Skripsi ini disusun karena merupakan salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa, tanpa peran dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., 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., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan finansial, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh teman-teman yang telah senantiasa membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga selesai menulis skripsi.
7. Responden yang telah bersedia memberikan waktu untuk mengisi kuesioner dari penelitian ini

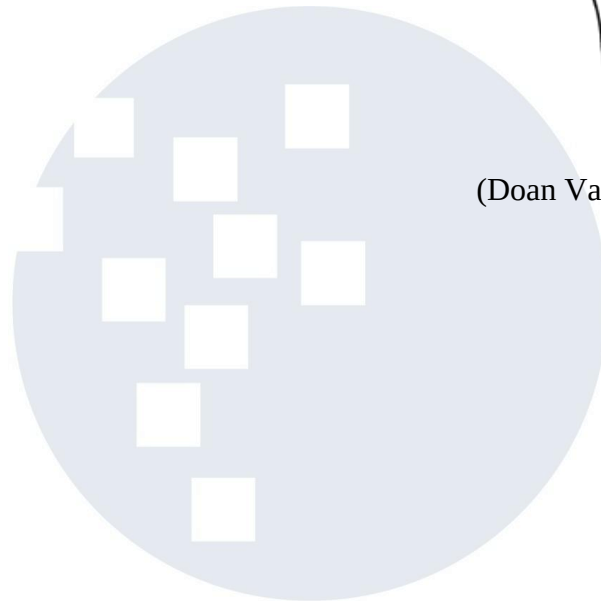
Penulis juga menerima kritikan yang membangun dari berbagai pihak karena skripsi ini masih memiliki kekurangan. Akhir kata, penulis juga mengucapkan

terima kasih yang telah membaca laporan ini dan harapannya bisa memberikan banyak ilmu dan manfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 10 Juni 2025



(Doan Valentino Tambunan)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

ANALISIS PENGARUH FUNGSI MANAJEMEN OPERASIONAL RETAIL TERHADAP STORE SUSTAINABILITY RETAIL SWALAYAN PERITEL MODERN

(Doan Valentino Tambunan)

ABSTRAK

Industri ritel di Indonesia sedang dalam kondisi yang cukup buruk setelah pasca pandemic Covid-19. Pada saat pandemi terjadi pemerintah mengeluarkan peraturan untuk menutup berbagai tempat yang berpotensi menyebarkan Covid-19 dan salah satunya adalah toko ritel. Setelah pandemi berakhir, toko ritel masih tidak mencapai kondisi yang baik dan membuat banyak toko ritel akhirnya melakukan penutupan terhadap beberapa cabang toko ritel yang tidak menghasilkan keuntungan. Salah satu ritel yang menutup cabangnya adalah Peritel Modern dan tren penutupan tersebut terus terjadi sampai proses penelitian ini dilakukan. Untuk mencegah banyaknya penutupan toko ritel Peritel Modern tersebut, maka dilakukan penelitian ini yang bertujuan supaya ritel mencapai keberlanjutan toko. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Product Selection*, *Store Environment*, *Experience*, *Frictionless*, dan *Social & Responsible* yang memberikan pengaruh terhadap *Store Sustainability* atau keberlanjutan toko. Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 yang merupakan konsumen dan familiar terhadap Peritel Modern. Hasil penelitian ini berguna untuk Peritel Modern kembali dalam operasional performa terbaiknya dan mencegah terjadi penutupan toko yang terjadi kembali.

Kata kunci: Ritel, Keberlanjutan Ritel, Toko Fisik Ritel

ANALYSIS FUNCTION RETAIL OPERATION MANAGEMENT ON STORE SUSTAINABILITY OF PERITEL MODERN RETAIL STORES

(Doan Valentino Tambunan)

ABSTRACT (English)

The retail sector in Indonesia is facing significant challenges following the Covid-19 pandemic. During the pandemic, the government imposed regulations requiring the closure of various business premises deemed to have the potential to pose a risk of Covid-19 transmission, including retail outlets. Post-pandemic, retail businesses continued to struggle, resulting in the closure of many unprofitable branches. Among all of them, Peritel Modern was the most affected, and the trend of closures continued during the time of this study. In response to the increasing number of Peritel Modern retail outlet closures, this study was conducted to determine the strategy for achieving store sustainability. The research methodology used is multiple linear regression analysis. The variables assessed in this study include Product Selection, Store Environment, Customer Experience, Seamless Transactions, and Social Responsibility which have a positive influence on Store Sustainability. This study involved a total of 150 respondents who were consumers who were familiar with Peritel Modern. The findings of this study are expected to help Peritel Modern improve its operational performance and reduce the risk of further store closures.

Keywords: Retail, Store Sustainability, Physical Retail Closure

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Batasan Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
2.1 Tinjauan Teori	19
2.1.1 Teori Manajemen	19
2.1.2 Manajemen Operasional	20
2.1.3 Retail	21
2.1.4 Manajemen Retail	24
2.1.5 Retail Swalayan	26
2.1.6 <i>Product Selection</i>	28
2.1.7 <i>Store Environment</i>	29
2.1.8 <i>Experience</i>	30
2.1.9 <i>Frictionless</i>	31
2.1.10 <i>Social & Responsible</i>	32
2.1.11 <i>Physical Retail Store Closure</i>	33

2.1.12 <i>Store Sustainability</i>	34
2.2 Model Penelitian	36
2.3 Hipotesis	37
2.3.1 Pengaruh antara <i>product selection</i> dengan <i>store sustainability</i>	37
2.3.2 Pengaruh antara <i>Store Enviroment</i> dan <i>Store Sustainability</i>	38
2.3.3 Pengaruh antara <i>Experience</i> dan <i>Store Sustainability</i>	39
2.3.4 Pengaruh antara <i>Frictionless</i> dan <i>Store Sustainability</i>	39
2.3.5 Pengaruh antara <i>Social & Responsible</i> dan <i>Store Sustainability</i>	40
2.4 Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
3.1.1 Gambaran Perusahaan	46
3.1.2 Visi Misi Perusahaan	47
3.2 Desain Penelitian	48
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.3.1 Populasi	51
3.3.2 Sampel	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	55
3.5 Operasionalisasi Variabel	57
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.6.1 Analisis Data <i>Pre-test</i>	64
3.6.2 Analisis Data Penelitian	66
3.7 Uji Hipotesis	68
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	68
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
3.7.3 Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan)	69
3.7.4 Uji Statistik T (Uji Signifikansi Parameter Individual)	69
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Karakteristik Responden	72
4.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.1.2 Data Respoden Berdasarkan Tingkat Usia	73
4.1.3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	74

4.1.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.2 Analisis Deskriptif	75
4.2.1 <i>Product Selection</i>	76
4.2.2 <i>Store Environment</i>	80
4.2.3 <i>Experience</i>	84
4.2.4 <i>Frictionless</i>	85
4.2.5 <i>Social & Responsible</i>	88
4.2.6 <i>Store Sustainability</i>	90
4.3 Uji Instrumen Pre-Test	92
4.3.1 Uji Validitas Pre-Test	92
4.3.2 Uji Reliabilitas Pre-Test	93
4.4 Uji Instrumen Main-Test	95
4.4.1 Uji Validitas Main-Test	95
4.4.2 Uji Reliabilitas Main-Test	97
4.5 Uji Asumsi Klasik	99
4.5.1 Uji Normalitas	99
4.5.2 Uji Multikolinieritas	102
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	103
4.6 Uji Hipotesis	104
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
4.6.2 Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan)	104
4.6.3 Uji Statistik T (Uji Signifikansi Parameter Individual)	106
4.6.4 Uji Regresi Linear Berganda	108
4.7 Hasil dan Pembahasan Penelitian	111
4.7.1 Hasil Uji Pengaruh <i>Product Selection</i> terhadap <i>Store Sustainability</i>	111
4.7.2 Hasil Uji Pengaruh <i>Store Environment</i> terhadap <i>Store Sustainability</i>	111
4.7.3 Hasil Uji Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Store Sustainability</i>	112
4.7.4 Hasil Uji Pengaruh <i>Frictionless</i> terhadap <i>Store Sustainability</i>	113
4.7.5 Hasil Uji Pengaruh <i>Social & Responsible</i> terhadap <i>Store Sustainability</i>	114

4.8 Implikasi Manajerial Hasil Pembahasan Penelitian	115
4.8.1 Upaya untuk meningkatkan Pengaruh <i>Product Selection</i> terhadap <i>Store Sustainability</i> pada Retail Swalayan Peritel Modern	115
4.8.2 Upaya untuk meningkatkan Pengaruh <i>Store Environment</i> terhadap <i>Store Sustainability</i> pada Retail Swalayan Peritel Modern	116
4.8.3 Upaya untuk meningkatkan Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Store Sustainability</i> pada Retail Swalayan Peritel Modern	118
4.8.4 Upaya untuk meningkatkan Pengaruh <i>Frictionless</i> terhadap <i>Store Sustainability</i> pada Retail Swalayan Peritel Modern	119
4.8.5 Upaya untuk meningkatkan Pengaruh <i>Social & Responsible</i> terhadap <i>Store Sustainability</i> pada Retail Swalayan Peritel Modern ...	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Simpulan	122
5.2 Saran	123
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	123
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	134



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perbandingan Harga	9
Tabel 2.4 1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.5 1 Operasionalisasi Variabel	57
Tabel 3.6.1. 1 Uji Validitas	65
Tabel 3.6.1. 2 Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.2. 1 Skala Interval	76
Tabel 4.2. 2 Analisis Deskriptif Product Selection	76
Tabel 4.2. 3 Analisis Deskriptif Store Environment	80
Tabel 4.2. 4 Analisis Deskriptif Experience	84
Tabel 4.3. 1 Uji Validitas Pre-Test	92
Tabel 4.3. 2 Uji Reliabilitas Pre-Test	94
Tabel 4.4. 1 Uji Validitas Main-Test	96
Tabel 4.4. 2 Uji Reliabilitas Main-Test	97
Tabel 4.6.3. 1 Hasil Uji Statistik T	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Penjualan Riil (YoY).....	2
Gambar 1. 2 Preferensi Konsumen dalam Berbelanja	4
Gambar 1. 3 Pangsa Pasar Retail Tahun 2020	5
Gambar 1. 4 Pangsa Pasar Retail di Tahun 2023	6
Gambar 1. 5 Keluhan Pelanggan Peritel Modern di Aplikasi Twitter	7
Gambar 1. 6 Masalah Transaksi Pembayaran di Salah Satu Gerai Peritel Modern 8	
Gambar 1. 7 Rak Barang di Gerai Peritel Modern.....	11
Gambar 1. 8 Rak Sampo di salah satu cabang Peritel Modern	12
Gambar 1. 9 Rak Sampo di salah satu cabang Peritel Modern	12
Gambar 2.2.1 Model Penelitian	36
Gambar 3.2. 1 Desain Penelitian.....	48
Gambar 3.3.2. 1 Sampel Penelitian.....	53
Gambar 4.1. 1 Jenis Kelamin Responden	73
Gambar 4.1. 2 Tingkat Usia Responden	73
Gambar 4.1. 3 Tingkat Pendidikan Responden.....	74
Gambar 4.1. 4 Pekerjaan Responden	75
Gambar 4.5.1. 1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	100
Gambar 4.5.1. 2 P-Plot Hasil Uji Normalitas.....	101
Gambar 4.5.1. 3 Kolmogorov-Smirnov Hasil Uji Normalitas	101
Gambar 4.5.2. 1 Hasil Uji Multikolinieritas	102
Gambar 4.5.3. 1 Hasil Uji Heteroskedastitas	103
Gambar 4.6. 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	104
Gambar 4.6. 2 Hasil Uji Statistik F	105
Gambar 4.6. 3 Hasil Uji Statistik T	106
Gambar 4.6. 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Presentase Turnitin.....	134
Lampiran B Formulir Bimbingan	144
Lampiran C Jurnal Utama	145
Lampiran D Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test.....	165
Lampiran E Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Main-Test	173
Lampiran F Hasil Uji Multikolinearitas.....	181
Lampiran G Hasil Uji Heteroskedastisitas	181
Lampiran H Hasil Uji Normalitas	182
Lampiran I Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	183
Lampiran J Hasil Uji F	183
Lampiran K Hasil Uji T	184
Lampiran L Hasil Uji Regresi Linier Berganda	184
Lampiran M Survei	185
Lampiran N Excel Hasil Kuisisioner Responden	200
Lampiran O Komunikasi Permintaan Pengisian Kuisisioner	201

