

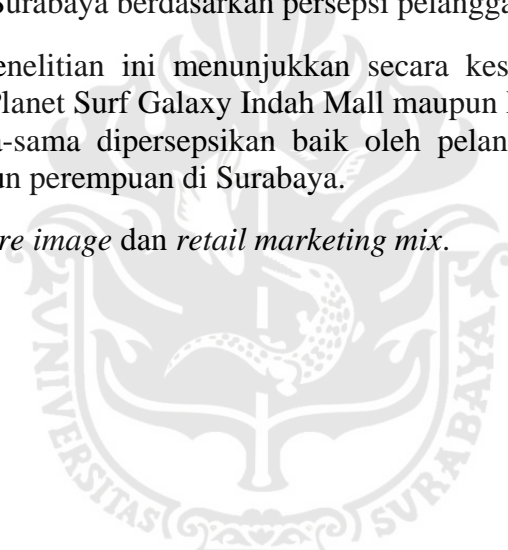
## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan *store image* Planet Surf di Surabaya. Obyek penelitian ini menggunakan Planet Surf Galaxy Indah Mall dan Planet Surf Tunjungan Plaza III. Penelitian ini menyebarkan 150 kuesioner kepada responden.

Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan rata-rata, deviasi standar serta tabulasi silang. Pada penelitian ini menggunakan program SPSS 18.0 *for Windows*. Penelitian ini menganalisis *store image* yang diukur melalui *retail marketing mix* yang terdiri dari lokasi, *merchandise*, *pricing*, periklanan dan promosi, atmosfer dalam gerai, dan *retail service*. Hasil pengolahan data ini akan menunjukkan gambaran dari Planet Surf di Surabaya berdasarkan persepsi pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan *store image* yang dimiliki Planet Surf Galaxy Indah Mall maupun Planet Surf Tunjungan Plaza III sama-sama dipersepsikan baik oleh pelanggan, baik pelanggan laki-laki maupun perempuan di Surabaya.

Kata kunci: *store image* dan *retail marketing mix*.



## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to describe the store image of Planet Surf in Surabaya. The research object is Planet Surf Galaxy Indah Mall and Planet Surf Tunjungan Plaza III. In this research, one hundred and fifty questionnaire were scattered to the respondents.*

*A method of data processing on this research using the mean, standard deviation and cross tab. The SPSS 18.0 for windows program was used in this research. Location, merchandise, pricing, advertising and promotion, atmosphere in the store and retail service were analyzed as the retail marketing mix. The result will show an overview of Planet Surf in Surabaya based on customer perceptions in Surabaya.*

*The result of this research is, overall store image Planet Surf Galaxy Indah Mall and Planet Surf Tunjungan Plaza III was perceived positively by customers, both men and women in Surabaya.*

*Key words: store image, and retail marketing mix*

