

Melfi The. (5030229). Analisis Citra Toko dan Kepuasan Konsumen Toko X dan Y di Balikpapan. Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Umum (2009).

INTISARI

Banyaknya pengusaha ritel nasional yang akan berekspansi ke Balikpapan membuat para pengusaha ritel lokal harus mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara peritel lokal untuk bertahan adalah meningkatkan citra tokonya di mata konsumen, menganalisis kompetitor serta menjamin kepuasan konsumennya. Salah satu peritel lokal yang menyadari pentingnya memiliki citra toko yang positif adalah toko X. Toko X ingin mengetahui pandangan konsumen mengenai citra tokonya serta kelebihan atau kekurangan yang dimiliki toko X dibandingkan dengan kompetitornya, toko Y. Toko X juga ingin mengetahui kadar kepuasan yang dimiliki konsumen terhadap tokonya. Berdasarkan hasil survei awal dapat disimpulkan bahwa masing-masing toko memiliki citra toko yang positif dan negatif di mata konsumennya dan hal tersebut mempengaruhi kepuasan konsumennya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan citra toko dan kepuasan konsumen antara toko X dan Y. Penelitian ini menggunakan pendekatan komparatif. Pengambilan data dilakukan dengan metode skala yang bersifat tertutup (angket). Subjek penelitian adalah konsumen toko X dan Y. Data yang didapat dianalisis dengan teknik analisis non-parametrik *Wilcoxon Test*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan citra toko antara toko X dan Y, dimana citra toko X lebih positif daripada citra toko Y. Didapatkan juga hasil bahwa terdapat perbedaan kepuasan konsumen antara toko X dan Y, dimana konsumen lebih merasa puas terhadap toko X daripada toko Y.

Saran yang diberikan kepada toko X dan Y adalah agar kedua toko mempertahankan citra toko dan atribut kepuasan konsumen yang dinilai positif serta meningkatkan citra toko dan atribut kepuasan konsumen yang dinilai kurang positif oleh konsumennya.

Kata kunci : Citra toko, kepuasan konsumen, ritel