

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, telah dilakukan penelitian terhadap seluruh konsumen yang berada di Ramayana Robinson berjumlah 50 orang dan Chandra yang berjumlah 50 orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Ramayana Robinson		Chandra	
		jumlah	(%)	jumlah	(%)
1	Laki-laki	17	34,0 %	20	40,0 %
2	Perempuan	33	66,0 %	30	60,0 %
	Total	50	100%	50	100 %

Sumber : Hasil data diolah 2018

Dari tabel 4.1 berdasarkan karakteristik responden orang berjenis kelamin yang berbelanja di Ramayana Robinson dan Chandra didominasi 37 responden orang dan jenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden orang.

. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Ramayana Robinson		Chandra	
		Jumlah	(%)	jumlah	(%)
1	23-33	21	42,0 %	18	36,0 %
2	34-54	29	58,0 %	32	64,0 %
	Total	50	100%	50	100 %

Sumber : Hasil data diolah 2018

Dari tabel 4.2 berdasarkan karakteristik usia yang diketahui usia orang yang berbelanja di ramayana robinson didominasi oleh konsumen yang berusia 23-33 tahun berjumlah 21 orang dan pengunjung yang berusia 34-54 tahun sebanyak 29 orang sedangkan chandra didominasi oleh pengunjung yang berusia 23-33 tahun sebanyak 18 orang dan pengunjung yang berusia 34-54 tahun sebanyak 32 orang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Status	Ramayana Robinson		Chandra	
		Jumlah	(%)	jumlah	(%)
1	Single	17	34,0 %	9	18,0 %
2	Sudah menikah	38	76,0 %	41	82,0 %
	Total	50	100%	50	100 %

Sumber : Hasil data diolah 2018

Dari tabel 4.3 berdasarkan karakteristik responden yang berkunjung di Ramayana Robinson dan Chandra berdasarkan status diketahui status orang yang single di ramayana robinson diominasi sebanyak 17 orang single dan yang sudah menikah berjumlah 38 orang untuk chandra status single berjumlah 9 orang dan yang sudah menikah berjumlah 41 orang.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel yang disebarkan kepada 100 responden adalah sebagai berikut

Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Lokasi

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		f	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Lokasi store mudah dijangkau pengunjung	30	30.0	34	34.0	26	26.0	10	10.0	0	0
2	Lokasi store terletak diwilayah padat penduduk	17	17.0	39	39.0	35	35.0	9	9.0	0	0
3	Lokasi store dilalui oleh transportasi angkutan umum	18	18.0	46	46.0	28	28.0	8	8.0	0	0
4	Store menyediakan area parkir yang luas	17	17.0	40	40.0	32	32.0	11	11.0	0	0
5	Keadaan lalu lintas lancar	16	16.0	35	35.0	35	35.0	14	14.0	0	0
6	Banyak tempat hiburan disekitar lokasi	20	20.0	43	43.0	32	32.0	5	5.0	0	0

Sumber : Hasil data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.4 hasil jawaban responden variabel Lokasi dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak direspon adalah pernyataan 1, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden (30.0%), setuju 34 responden (34.0%), netral 26 responden (26.0%), tidak setuju sebanyak 10 responden atau (10.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 5 dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (16.0%), setuju 35 responden (35.0%), netral 35 responden (35.0%), tidak setuju sebanyak 14 responden atau (14.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). %.

Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Harga

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		f	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Store menawarkan merchandise dengan harga yang terjangkau oleh konsumen	15	15.0	44	4.0	36	36.0	5	5.0	0	0
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk	14	14.0	43	43.0	34	34.0	9	9.0	0	0
3	Store memberikan kemudahan pembayaran secara tunai atau bisa menggunakan kartu kredit/debit	18	18.0	42	42.0	37	37.0	3	3.0	0	0

4	Harga merchandise yang ditawarkan menarik perhatian	17	17.0	39	39.0	31	31.0	13	13.0	0	0
5	Store memiliki banyak program promo	13	13.0	35	35.0	38	38.0	14	14.0	0	0

Sumber : Hasil data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 hasil jawaban responden variabel Harga dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak direspon adalah pernyataan 3, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden (18.0%), setuju 42 responden (42.0%), netral 37 responden (37.0%), tidak setuju sebanyak 3 responden atau (3.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 5 dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden (13.0%), setuju 35 responden (35.0%), netral 35 responden (35.0%), tidak setuju sebanyak 14 responden atau (14.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). %.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Merchandise

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Merchandise yang tersedia di store lengkap	21	21.0	42	42.0	32	32.0	5	5.0	0	0
2	Store menyediakan berbagai pilihan merek yang beragam	14	14.0	36	36.0	38	38.0	12	12.0	0	0

	dari merchandise sejenis										
3	Store menyediakan merchandise dengan mutu yang terjamin	19	19.0	39	39.0	38	38.0	12	12.0	0	0
4	Store menjual merchandise unik yang tidak dijual di store lain	24	24.0	35	35.0	33	33.0	8	8.0	0	0
5	Merchandise yang dijual distore memiliki garansi	25	25.0	38	38.0	31	31.0	6	6.0	0	0

Sumber : Hasil data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil jawaban responden variabel merchandise dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak direspon adalah pernyataan 5, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (25.0%), setuju 38 responden (38.0%), netral 31 responden (31.0%), tidak setuju sebanyak 6 responden atau (6.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 2 dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (14.0%), setuju 36 responden (36.0%), netral 38 responden (38.0%), tidak setuju sebanyak 12 responden atau (12.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). %.

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Fasilitas Fisik

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pencahayaan di dalam store	21	21.0	43	43.0	31	31.0	5	5.0	0	0

	yang terang										
2	Penataan merchandise dalam rak yang tersusun rapih	22	22.0	34	34.0	32	32.0	12	12.0	0	0
3	Suhu ruangan didalam store membuat suasana nyaman untuk berbelanja	20	20.0	46	46.0	28	28.0	6	6.0	0	0
4	Tempat parkir yang disediakan store aman	25	25.0	42	42.0	19	19.0	14	14.0	0	0
5	Layout store memudahkan pelanggan berbelanja	23	23.0	40	40.0	29	29.0	8	8.0	0	0
6	Desain store memiliki konsep yang unik dan menarik	22	22.0	44	44.0	25	25.0	9	9.0	0	0

Sumber : Hasil data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 hasil jawaban responden variabel Fasilitas Fisik dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak direspon adalah pernyataan 4, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (25.0%), setuju 42 responden (42.0%), netral 19 responden (19.0%), tidak setuju sebanyak 14 responden atau (14.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 3 dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden (20.0%), setuju 46 responden (46.0%), netral 28 responden (28.0%), tidak setuju sebanyak 14 responden atau (14.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). %.

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)	
		F	%	F	%	f	%	F	%	F	%
1	Pramuniaga di store cekatan dalam melayani konsumen	24	24.0	39	39.0	32	32.0	5	5.0	0	0
2	Pramuniaga di store cepat tanggap terhadap setiap pertanyaan dari konsumen	28	28.0	38	38.0	27	27.0	7	7.0	0	0
3	Pramuniaga di store mampu menyampaikan informasi mengenai merchandise kepada konsumen dengan jelas	17	17.0	38	38.0	33	33.0	12	12.0	0	0
4	Pramuniaga di store ramah tamah dalam melayani konsumen	17	17.0	45	45.0	29	29.0	9	9.0	0	0
5	Pramuniaga berwawasan luas	15	15.0	49	49.0	30	30.0	6	6.0	0	0

Sumber : Hasil data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.5 hasil jawaban responden variabel Harga dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling banyak direspon adalah pernyataan 2, dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden (28.0%), setuju 38 responden (38.0%), netral 27

responden (27.0%), tidak setuju sebanyak 7 responden atau (7.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 5 dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden (15.0%), setuju 49 responden (49.0%), netral 30 responden (30.0%), tidak setuju sebanyak 6 responden atau (6.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 responden atau (0%). %.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji realibilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi perbedaan persepsi. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka tidak valid.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Butir 1	0,542	0,361	Valid
Butir 2	0,798	0,361	Valid
Butir 3	0,817	0,361	Valid
Butir 4	0,929	0,361	Valid
Butir 5	0,863	0,361	Valid
Butir 6	0,576	0,361	Valid

Sumber : Hasil data diolah 2018

Hasil uji validitas lokasi dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai lokaso. Hasil yang didapat yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0.361). dimana nilai r_{hitung} paling besar terdapat pada butir 4 yaitu sebesar 0.929 dan nilai nilai r_{hitung} terkecil

terdapat pada butir 6 yaitu sebesar 0.576. Dengan demikian maka semua butir pernyataan dinyatakan valid

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Butir 1	0,655	0,361	Valid
Butir 2	0,643	0,361	Valid
Butir 3	0,573	0,361	Valid
Butir 4	0,661	0,361	Valid
Butir 5	0,499	0,361	Valid

Sumber : Hasil data diolah 2018

Hasil uji validitas harga dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai harga. Hasil yang didapat yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0.361). dimana nilai r_{hitung} paling besar terdapat pada butir 4 yaitu sebesar 0.661 dan nilai r_{hitung} terkecil terdapat pada butir 5 yaitu sebesar 0.499. Dengan demikian maka semua butir pernyataan dinyatakan valid

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Merchandise

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Butir 1	0,707	0,361	Valid
Butir 2	0,755	0,361	Valid
Butir 3	0,780	0,361	Valid
Butir 4	0,831	0,361	Valid
Butir 5	0,637	0,361	Valid

Sumber : Hasil data diolah 2018

Hasil uji validitas merchandise dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai merchandise. Hasil yang didapat yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0.361). dimana nilai r_{hitung} paling besar terdapat pada butir 4 yaitu sebesar 0.831 dan nilai r_{hitung} terkecil terdapat pada butir 5 yaitu sebesar 0.637. Dengan demikian maka semua butir pernyataan dinyatakan valid

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas fisik

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Butir 1	0,552	0,361	Valid
Butir 2	0,598	0,361	Valid
Butir 3	0,607	0,361	Valid
Butir 4	0,752	0,361	Valid
Butir 5	0,722	0,361	Valid
Butir 6	0,543	0,361	Valid

Sumber : Hasil data diolah 2018

Hasil uji validitas fasilitas fisik dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai fasilitas fisik. Hasil yang didapat yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0.361). dimana nilai r_{hitung} paling besa terdapat pada butir 3 yaitu sebesar 0.786 dan nilai nilai r_{hitung} terkecil terdapat pada butir 4 yaitu sebesar 0.534. Dengan demikian makan semua butur pernyataan dinyatakan valid

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	keterangan
Butir 1	0,750	0,361	Valid
Butir 2	0,656	0,361	Valid
Butir 3	0,790	0,361	Valid
Butir 4	0,831	0,361	Valid
Butir 5	0,772	0,361	Valid

Sumber : Hasil data diolah 2018

Hasil uji validitas marchandise dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Pelayanan. Hasil yang didapat yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} (0.361). dimana nilai r_{hitung} paling besar terdapat pada butir 4 yaitu sebesar 0.856 dan nilai nilai r_{hitung} terkecil terdapat pada butir 2 yaitu sebesar 0.656. Dengan demikian makan semua butur pernyataan dinyatakan valid

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS 20.0 diperoleh hasil pengujian reliabilitas kuesioner digunakan dengan menggunakan *Alpha cronbach* Hasil uji reliabilitas dikonsultasikan dengan daftar nilai r alpha indeks korelasi :

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien cronbach's alpha	Koefisien r	Simpulan
Lokasi	0,840	0,8000– 1,0000	Reliabel Sangat Tinggi
Harga	0,665	0,6000– 0,7999	Reliabel Tinggi
Marchandise	0,796	0,6000– 0,7999	Reliabel Tinggi
Fasilitas fisik	0,693	0,6000– 0,7999	Reliabel Tinggi
Pelayanan konsumen	0,817	0,8000– 1,0000	Reliabel Sangat Tinggi

Sumber : Hasil data diolah 2018

Dari hasil pengujian diatas didapat nilai cronbach's alpha Lokasi sebesar 0.840 dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Untuk nilai cronbach's alpha Harga sebesar 0.665 dengan tingkat reliabel tinggi. Untuk nilai cronbach's alpha Marchandise sebesar 0.796 dengan tingkat reliabel tinggi. Untuk nilai cronbach's alpha Fasilitas fisik sebesar 0.693 dengan tingkat reliabel tinggi.. Untuk nilai cronbach's alpha Pelayanan konsumen sebesar 0.817 dengan tingkat reliabel sangat tinggi

4.3 Hasil uji *Levene's Test*

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah varian dari kedua kelompok populasi dianggap sama atau tidak. Berikut uji kesamaan varian dengan F test (*Levene's Test*):

Tabel 4.14
Hasil Uji Levene's Test Of Equality of Variances

Indikator	<i>Levene's Test Of Equality of Variances</i>	
	F	Sig
Citra Lokasi	3,098	0,082
Citra Harga	4,794	0,031
Citra Barang Dagangan	1,991	0,161
Citra Fasilitas Fisik	1,918	0,169
Citra Pelayanan Konsumen	0,008	0,930

Sumber : Data diolah tahun 2018

1. Hipotesis:

Ho : Kedua sampel memiliki varian yang sama

Ha : Kedua sampel memiliki varian yang berbeda

2. Kriteria pengambilan keputusan:

1. Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka Ho diterima

2. Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka Ho ditolak

Keputusan:

1. Hasil perhitungan *Levene's Test Of Equality of Variances* pada indikator Citra Lokasi

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai sig $0,082 > 0,05$ maka Ho diterima, menunjukkan bahwa sampel Ramayana Robinson dan Chandra memiliki varian yang sama.

2. Hasil perhitungan *Levene's Test Of Equality of Variances* pada indikator Citra Harga

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai sig $0,031 < 0,05$ maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa sampel Ramayana Robinson dan Chandra tidak memiliki varian yang sama.

3. Hasil perhitungan *Levene's Test Of Equality of Variances* pada indikator Citra Barang Dagangan

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai sig $0,161 > 0,05$ maka H_0 diterima, menunjukkan bahwa sampel Ramayana Robinson dan Chandra memiliki varian yang sama.

4. Hasil perhitungan *Levene's Test Of Equality of Variances* pada indikator Citra Fasilitas Fisik

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai sig $0,169 > 0,05$ maka H_0 diterima, menunjukkan bahwa sampel Ramayana Robinson dan Chandra memiliki varian yang sama.

5. Hasil perhitungan *Levene's Test Of Equality of Variances* pada indikator Citra Pelayanan Konsumen

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai sig $0,930 > 0,05$ maka H_0 diterima, menunjukkan bahwa sampel Ramayana Robinson dan Chandra memiliki varian yang sama.

4.4. Hasil Uji Independent Sample T-Test

4.4.1 Uji Independent Sample T-Test Lokasi

Tabel 4.15 Hasil Uji Independent Sample T-Test Lokasi

Variabel	t_{hitung}	Sig. (2-tailed)	Kondisi	t_{tabel}	alpha	Keterangan
Lokasi	3,098	0,617	Sig.2 tailed > Alpha	1,661	0,05	H_0 diterima dan H_a ditolak

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.617 [Sig (2tailed) \geq 0.05]. Maka H0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel lokasi Ramayana Robinson dan Chandra.

4.4.2 Uji Independent Sample T-Test Merchandise

Tabel 4.1.6 Hasil Uji Independent Sample T-Test Merchandise

Variabel	t _{hitung}	Sig. (2-tailed)	Kondisi	t _{tabel}	Alpha	Keterangan
Merchandise	1,991	0,002	Sig < Alpha	1,661	0,05	Ho ditolak dan Ha diterima

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.002 [Sig (2tailed) \leq 0.05]. Maka H0 ditolak. Kesimpulannya : Terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel merchandise Ramayana Robinson dan Chandra.

4.4.3 Uji Independent Sample T-Test Fasilitas Fisik

Tabel 4.17 Hasil uji Independent Sample T-Test Fasilitas Fisik

Variabel	t _{hitung}	Sig	Kondisi	t _{tabel}	Alpha	Keterangan
Fasilitas fisik	1,918	0,976	Sig.2-tailed > Alpha	1,661	0,05	Ho diterima dan Ha ditolak

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.976 [Sig (2tailed) \geq 0.05]. Maka H0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel fasilitas fisik Ramayana Robinson dan Chandra.

4.4.4 Uji Independent Sample T-Test Pelayanan Konsumen

Tabel 4.18 Hasil uji Independent Sample T-Test Pelayanan Konsumen

Variabel	t_{hitung}	Sig	Kondisi	t_{tabel}	alpha	Keterangan
Fasilitas fisik	0,008	0,620	Sig.2-tailed > Alpha	1,661	0,05	Ho diterima dan Ha ditolak

Sumber: Hasil data diolah tahun 2018

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.620 [Sig (2tailed) \geq 0.05]. Maka H_0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel pelayanan konsumen Ramayana Robinson dan Chandra.

4.5 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

Tidak terdapat perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan Chandra pada indikator lokasi dengan nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.617 [Sig (2tailed) \geq 0.05]. Maka H_0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel lokasi Ramayana Robinson dan Chandra. Hal ini sesuai dengan temuan dari metode kualitatif yang menunjukkan bahwa penyebab utama tidak terdapat perbedaan citra ritel lokasi pada Ramayana Robinson dengan Chandra adalah kedua ritel memiliki kelancaran lalu lintas yang baik dan mudah nya lokasi untuk dijangkau.

Terdapat perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan Chandra pada indikator merchandise dengan nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.002 [Sig (2tailed) \leq 0.05]. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya terdapat perbedaan. Hal ini sesuai dengan temuan dari metode kualitatif yang menunjukkan bahwa penyebab utama terdapat perbedaan citra ritel merchandise Ramayana Robinson dengan Chandra adalah kedua ritel menyediakan barang yang tersedia cukup lengkap, dan ritel menyediakan berbagai pilihan merek yang beragam.

Tidak terdapat perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan Chandra pada indikator fasilitas fisik dengan nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.976 [Sig (2tailed) ≥ 0.05]. Maka H_0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel fasilitas fisik Ramayana Robinson dan Chandra. Hal ini sesuai dengan temuan dari metode kualitatif yang menunjukkan bahwa penyebab utama tidak terdapat perbedaan citra ritel fasilitas fisik Ramayana Robinson dengan Chandra adalah kedua ritel memiliki tempat parkir yang aman dan suhu ruangan didalam store membuat suasana nyaman ketika berbelanja.

Tidak terdapat perbedaan citra ritel Ramayana Robinson dan Chandra pada indikator pelayanan konsumen dengan nilai nilai probabilitas t (Sig2tailed) sebesar 0.620 [Sig (2tailed) ≥ 0.05]. Maka H_0 diterima. Kesimpulannya : Tidak terdapat perbedaan signifikan pada citra ritel pelayanan konsumen Ramayana Robinson dan Chandra. Hal ini sesuai dengan temuan dari metode kualitatif yang menunjukkan bahwa penyebab utama tidak ada perbedaan pelayanan konsumen Ramayana Robinson dengan Chandra adalah kedua ritel memiliki barang yang tersedia cukup lengkap dan ritel menyediakan berbagai pilihan merek yang beragam.