

**PRANCANGAN PERBAIKAN *DISPLAY* BERDASARKAN
KARAKTERISTIK PERILAKU KONSUMEN DI KOTA
SINGKAWANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri



MARTHA RESTIANA

12 06 07151

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

RANCANGAN PERBAIKAN *DISPLAY* BERDASARKAN KARAKTERISTIK PERILAKU KONSUMEN DI KOTA SINGKAWANG

Yang disusun oleh


Martha Restiana

12 08 07151

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Januari 2016

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng


The Jin Ai, S.T., M.T., D.Eng.

Tim Penguji,
Penguji 1,


Ririn Diar Astanti, S.T., M.MT., D.Eng

Penguji 2,


Yosef Daryanto, S.T., M.Sc.

Penguji 3,


Baju Bawono, S.T., M.T.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,


FAKULTAS
TEKNOLOGI INDUSTRI

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martha Restiana

NPM : 12 06 07151

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul "*Rancangan Perbaikan Display berdasarkan Karakteristik Perilaku Konsumen di Kota Singkawang*" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2015/2016 yang bersifat original dan tidak mengandung plagiasi dari karya manapun.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Yang menyatakan,



Martha Restiana

Jugas Akhir ini aku persembahkan untuk orang-orang terkasih;

*Mama, Papa, Pho-pho, Ama, Ku Pho, Ce Jhing-thing,
Phin-phin, San-San, dan teman-temanku yang telah
mewarnai hari-hariku dan membuatku selalu bersyukur.*

—張玉明

*“Like Mary, you must not be afraid to allow the Holy Spirit to help you become
intimate friends of Christ “*

(St. John Paul II)

**..janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai
kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari cukuplah untuk sehari**

(Matius 6:34)

Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya,...

(Pengkhotbah 3:11)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Strata-1 pada program studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis telah dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas anugerah, berkat, rahmat, bimbingan, kasih, dan penyertaan selama proses pengamatan hingga penulisan tugas akhir.
2. Bapak Drs. A. Teguh Siswantoro selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak V. Ariyono, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T.,MMT.,D. Eng. dan Bapak The Jin Ai, S.T.,M.T.,D. Eng. selaku dosen pembimbing satu dan dua yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dalam proses penelitian dan penulisan laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Deny Ratna Yuniartha, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya dari awal semester hingga saat ini.
6. Mama, Papa, Ama, Pho-pho, Cece, Phin, San-San, keluarga yang telah mendukung serta Suhendro Yaputra, Ce Joel dan teman-teman seperjuangan Hera, Jockvom, Hanna, Sheila yang memberikan dukungan dari awal kuliah sampai tahap akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan staff Tata Usaha Program Studi Teknik Industri yang telah membantu dalam kegiatan perkuliahan.

Akhir kata, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terutama yang membaca laporan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, 25 Januari 2016

Martha Restiana

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	Halaman Judul	i
	Halaman Pengesahan	ii
	Pernyataan Originalitas	iii
	Halaman Persembahan	iv
	Kata Pengantar	v
	Daftar Isi	vi
	Daftar Lampiran	viii
	Intisari	ix
1	Pendahuluan	1
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Rumusan Masalah	3
	1.3. Tujuan Penelitian	3
	1.4. Batasan Masalah	3
2	Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori	4
3	Metodologi Penelitian	19
	3.1. Tahap Pendahuluan	19
	3.2. Tahap Pengambilan Data	20
	3.3. Tahap Analisis dan Pembahasan	20
	3.4. Tahap Kesimpulan dan Saran	21
4	Profil Perusahaan	23
	4.1. Profil Singkat Retail Tradisional	23
	4.2. Lokasi Retail Tradisional	23

4.3.	Proses Bisnis Retail Tradisional	24
4.4.	Tampilan Retail Tradisional	30
4.5.	Produk yang Ditawarkan	31
4.6.	Segmentasi dan Targeting Pasar	57
4.7.	<i>Customer Relationship Management</i>	57
4.8.	Pesaing	57
5	Analisis Data dan Pembahasan	59
5.1.	Pola Perilaku Konsumen Retail Tradisional	59
5.2.	Pola Perilaku Konsumen Retail Modern	74
5.3.	Hasil Rekap Wawancara Konsumen	88
5.4.	Perancangan Planogram	91
6	Kesimpulan dan Saran	107
6.1.	Kesimpulan	107
6.2.	Saran	108
	Daftar Pustaka	109
	Lampiran	112

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Lembar Pengamatan Perilaku Konsumen di Retail Modern	112
Lampiran 2. Lembar Pengamatan Perilaku Konsumen di Retail Tradisional	115
Lampiran 3. Foto Dokumentasi Proses Bisnis Retail Tradisional X	118
Lampiran 4. Dokumentasi Perilaku Konsumen Retail Tradisional X	121
Lampiran 5. Dokumentasi Perilaku Konsumen Retail Modern	123



INTISARI

Retail modern seperti *Alfamart*, *Indomaret* dan *Hypermart* mulai mewabah kota Singkawang sehingga persaingan retail modern dan retail tradisional semakin ketat. Konsumen mulai beralih dari retail tradisional ke retail modern yang menawarkan fasilitas dan tampilan visual yang lebih menarik. Hal ini berdampak pada proses bisnis retail tradisional yang ditandai dengan menurunnya jumlah pengunjung setiap harinya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi perilaku konsumen baik di retail modern maupun retail tradisional di kota Singkawang sehingga diperoleh perilaku konsumen yang dilakukan dengan observasi dan wawancara sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam merancang perbaikan berupa rancangan *display* retail tradisional untuk tetap bertahan di dunia *retailing*. Rancangan perbaikan yang diberikan adalah *visual merchandising* berupa planogram retail tradisional. Planogram adalah gambar (*blueprint*) *retailer* yang secara visual berhubungan dengan bagaimana *merchandise* dapat tepat ataupun cocok secara fisik ditempatkan di bagian toko tertentu.

Kesimpulan dari penelitian ini diperoleh perbedaan perilaku konsumen antara konsumen retail modern dan retail tradisional sehingga perancangan planogram dapat dijadikan sebagai solusi retail tradisional untuk mengimbangi perilaku konsumen di kota Singkawang.

Kata Kunci: Retail Tradisional, Retail Modern, Karakteristik Konsumen, Perilaku Konsumen, Planogram