

Analysis of Retail Management of PT Angkasa Pura 1 at Adi Soemarmo International Airport, Surakarta

Fetika Ervida Naim

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRACT: The purpose of this study: to analyze retail management at Adi Soemarmo International Airport, Surakarta; Describe the benefits of retail, supporting factors and inhibiting factors of retail management. This type of descriptive qualitative research. The results showed: Retail management planning, organizing, directing and supervising. An important benefit of retail at the airport is that passengers make it easier to find products. Supporting factors for managing retail promotions, large number of passengers, attractive physical evidence, and quality workforce. Meanwhile, the inhibiting factors for managing retail where rent is expensive, access to the airport is not as easy as having your own retail store, due to the Covid-19 pandemic, the number of passengers has dropped drastically.

Keywords: management, retail, airport

Corresponding Author: fetika.ervida20@gmail.com

Analisis Pengelolaan Ritel PT Angkasa Pura 1 di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta

Fetika Ervida Naim

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi
Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini: Menganalisis pengelolaan ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta; Mendeskripsikan manfaat ritel, faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan ritel. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan: Pengelolaan ritel perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan. Manfaat penting ritel di Bandar Udara penumpang memudahkan menemukan produk. Faktor pendukung pengelolaan ritel promosi, jumlah penumpang banyak, physical evidence menarik, dan tenaga kerja berkualitas. Sedangkan faktor penghambat pengelolaan ritel tempat sewanya mahal, akses masuk di bandara tidak semudah memiliki toko ritel sendiri, adanya pandemi Covid-19, jumlah penumpang turun drastis.

Kata kunci: pengelolaan, ritel, bandar udara

Submitted: 2 May; Revised: 16 May; Accepted: 26 May

Corresponding Author: fetika.ervida20@gmail.com

PENDAHULUAN

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panajatkan kepada ALLAH SWT karena atas nikmat, rahmat, dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul **"ANALISIS PENGELOLAAN RITEL PT ANGKASA PURA 1 DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SURAKARTA"** tepat pada waktunya.

Usaha ritel di Indonesia merupakan penyumbang utama Produk Domestik Bruto (PDB) dan juga menyerap banyak tenaga kerja (Soliha, 2018). Keberadaan usaha ritel di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta berperan penting karena keberadaan ritel membantu memenuhi kebutuhan sebelum, selama terbang, dan setelah penumpang turun dari pesawat. Hal yang berperan penting dalam usaha ritel adalah suasana toko yang dapat memberikan kenyamanan dan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi konsumen.

Seiring dengan pencanangan Kawasan terpadu atau Surakarta Airport City di sekitar Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta oleh Kementrian Pehubungan, maka pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo dan institusi terkait berusaha untuk mengatur area bandar udara dan sekitarnya sehingga mendorong aspek bisnis dan ekonomi daerah sekitar bandar udara sekaligus menciptakan keamanan dan kenyamanan penumpang. Data pengelola Bandar Udara Adi Soemarmo mencatat terdapat peningkatan jumlah pedagang di bandar udara dari 65 pedagang pada tahun 2018 menjadi 132 pedagang pada tahun 2020. Pemerintah Kota Surakarta dan pengelola Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta telah menggunakan beberapa strategi untuk menangani ritel di bandar udara, yaitu dengan penataan lokasi dan shelterisasi. Oleh karena itu, perubahan kebijakan perlu dilaksanakan agar dapat melindungi dan menjamin keberadaan usaha ritel di bandar udara tersebut (Kompas.com, 2020).

PT Angkasa Pura Retail yang menargetkan pendapatan sebesar Rp 30 miliar dari setiap bandar udara melalui kewenangan untuk mengisi ruang kosong di bandar udara, misalnya dengan mendatangkan toko yang menjual merek lokal, internasional, atau merek perusahaan sendiri. Jumlah penumpang yang semakin meningkat setiap tahunnya merupakan pasar potensial bagi para pemilik usaha ritel. Demi kenyamanan penumpang di Bandar udara Adi Soemarmo, pengelola bandara berupaya menata fasilitas bandara termasuk pengelolaan bisnis ritel di kawasan bandara. Selain kenyamanan penumpang, ideal manajemen ini harus mampu mendorong tumbuhnya kegiatan ekonomi di bandara dan sekitarnya.

Peneliti tertarik untuk mempelajari manajemen operasional ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta karena keberadaan bisnis ritel ini merupakan bagian dari kegiatan ekonomi yaitu kegiatan sektor informal bandara. Di sisi lain, pertumbuhan bisnis ritel yang pesat tanpa penanganan yang tepat dapat menyebabkan penyimpangan di parimeter bandara. Selain itu,

ada beberapa pedagang “nakal” yang beroperasi di ruang publik yang seharusnya menjadi ruang komersial. Ini merupakan tonggak pertama bagi pengelola bandara untuk merealisasikan opsi komersial dan mengembalikan fungsi tata ruang bandara seperti semula. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah pengelolaan bisnis retail di bandara Adi Soemarmo agar dikelola secara optimal sehingga penjualan ritel dapat meningkat sesuai dengan yang diharapkan

TINJAUAN PUSTAKA

PENGELOLAAN

Pengertian pengelolaan atau manajemen menurut Solihin (2019) adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian kegiatan agar semua kegiatan dapat dipertanggungjawabkan sumber daya organisasi/perusahaan, baik sumber daya manusia, manusia modal, modal, peralatan, tanah, sumber daya alam atau bahan baku, serta teknologi secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

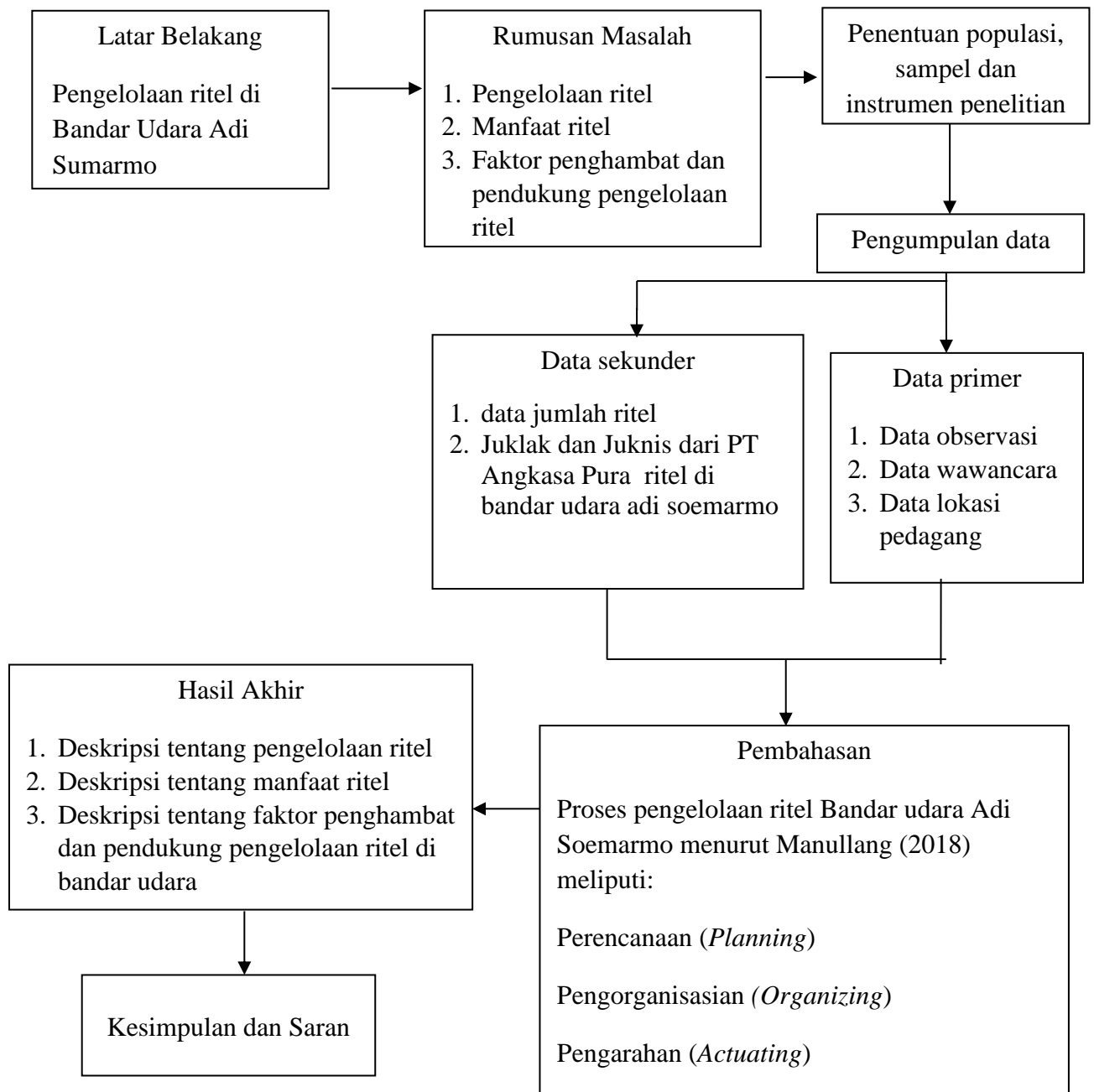
Pengelolaan Ritel adalah usaha eceran yang mengelola penjualan produk cair atau menjualnya secara perorangan dan tidak berkelompok secara langsung kepada konsumen untuk dikonsumsi atau digunakan secara langsung (Ekawati & Liesha, 2019).

Ada empat fungsi pengelolaan menurut Manullang, (2018) yakni perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengarahan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*).

RITEL

Menurut Japariyanto (2018), ritel mencakup kegiatan komersial yang berkaitan dengan penjualan barang dan jasa kepada konsumen untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga. Usaha ritel di Indonesia merupakan penyumbang utama Produk Domestik Bruto (PDB) dan juga menyerap banyak tenaga kerja (Soliha, 2018). Keberadaan bisnis ritel di Bandara Adi Soemarmo Surakarta memegang peranan penting karena keberadaan ritel membantu memenuhi permintaan sebelum, selama penerbangan dan setelah penumpang turun.

KERANGKA BERPIKIR PENELITIAN



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menciptakan gambaran yang sistematis, akurat, dan faktual tentang populasi dan objek tertentu.

Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi yang dilakukan oleh pengelola retail di Bandar Udara Internasional Adisumarmo Surakarta.

Sedangkan Data sekunder berupa data dokumen milik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta, jurnal, artikel media massa, serta hasil penelitian terdahulu yang mendukung. Data dikumpulkan melalui kegiatan observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Analisis data untuk penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles & Huberman (Sugiyono, 2020). Model analitik interaktif yang melalui empat tahap: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Salah satu bentuk perdagangan yang banyak dilakukan oleh masyarakat adalah bisnis ritel. Ada dua bentuk bisnis ritel dijalankan oleh masyarakat, yaitu bisnis ritel tradisional dan bisnis ritel modern. Ritel yang berada di bandara Adi Sumarmo Surakarta adalah termasuk ritel modern. Bentuk bisnis ritel modern diantaranya minimarket dan supermarket.

Hasil penelitian Pengelolaan ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengarahan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*). Perencanaan (*planning*) pengelolaan ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi cara manajemen bandara mengatur tata letak ritel di area bandara, jumlah ritel di bandara, jenis ritel, pengaturan jam buka – tutup ritel bandara, dan cara manajemen bandara jumlah dan jenis ritel yang boleh masuk bandara. Pengorganisasian ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi cara manajemen bandara mengatur ritel agar tidak mengganggu ruang terbuka publik, cara manajemen bandara mengatur ritel agar memberi keuntungan bagi bandara, dan cara manajemen bandara mengatur ritel agar menguntungkan para penumpang. Dalam hal pengarahan (*actuating*), pihak manajemen bandara Adi Sumarmo mengatur ritel agar tidak menimbulkan gangguan di area bandara dengan mengatur tata letak ritel sehingga tidak mengganggu ruang terbuka publik. Selain itu pihak manajemen bandar udara Adi Sumarmo juga mengatur jumlah dan jenis ritel sedemikian rupa sehingga sesuai dengan kebutuhan para penumpang dan menciptakan kenyamanan di bandara. Pihak manajemen bandar udara Adi Sumarmo juga megarahkan agar harga produk ritel sesuai dan wajar dan tidak terlalu mahal. Dalam hal pengawasan (*controlling*), pihak manajemen bandar udara Adi Sumarmo mengawasi ritel dalam hal keamanan, kenyamanan, dan kebersihan ritel.

PEMBAHASAN

Hal ini sejalan dengan studi oleh Kurnia (2022), yang menunjukkan bahwa peritel modern dapat memperoleh pangsa pasar ritel tradisional. Artinya peritel modern memiliki keunggulan tertentu dibandingkan peritel tradisional, atau nilai besar yang dimiliki peritel modern lebih disukai oleh masyarakat di tempat

tersebut. Studi Adiba (2016) juga menggambarkan suasana toko ritel modern dan lokasi sebagai daya tarik konsumen. Sementara itu, Fitriana (2016) menemukan bahwa tampilan interior yang menarik mendorong konsumen untuk membeli sesuatu yang tidak direncanakan oleh peritel modern. Hal ini memiliki nilai tertentu yang menjadikannya lebih baik dari ritel tradisional, atau ada faktor penting yang menjadikannya daya tarik tersendiri saat konsumen memandang konsumen ritel modern.

Selain itu, hal yang sama diungkapkan dalam sebuah penelitian oleh Chaniago (2018). Studi Chaiago, et.al. (2019) menunjukkan bahwa ritel modern memiliki 10 faktor kunci keberhasilan. Yaitu, strategi ritel, tampilan ritel, citra ritel, merchandise dan keragaman, komunikasi yang andal, efektivitas teknologi pembayaran, layanan pelanggan, media promosi, talenta profesional, dan jaminan pembayaran. Faktor kunci yang menentukan keberhasilan peritel modern adalah efektifitas penggunaan teknologi pembayaran dan tampilan toko/toko ritel. Faktor-faktor inilah yang menjadi kunci untuk menjadikan ritel modern populer di kalangan konsumen.

Ada faktor-faktor yang menambah nilai ritel modern. Nurkariani (2019) telah mengidentifikasi manfaat ritel modern sebagai nyaman (bersih dan aman), harga kompetitif, lengkap dan mudah dan terjangkau. Pendapat di atas menunjukkan bahwa satu-satunya elemen kunci keunggulan ritel modern adalah fisik (kenyamanan, keamanan, kebersihan), harga komoditas, dan lokasi yang strategis. Ayers dan Odeggaard (2018) menyatakan bahwa keberhasilan dalam ritel modern ditentukan oleh manajemen keuangan, komoditas dan anggaran/kuotasi, rantai pasokan dan inventaris, serta inovasi komoditas. Sementara itu, Chaniago, et.al (2019) membuktikan bahwa strategi pemasaran, pemasaran relasional, pembelian, e-marketing (ergonomis, bermacam-macam, kebijakan harga), strategi logistik, dan layanan menentukan keberhasilan ritel. Hal yang sama juga ditemukan oleh Robustin (2021). Dia membuktikan faktor keberhasilan terpenting dari ritel modern, dengan fokus pada kualitas layanan, harga, aspek fisik (tampilan dan tata letak toko), media informasi, dan staf profesional. Beberapa temuan lain juga menunjukkan bahwa faktor kunci keberhasilan ritel modern ditentukan oleh inovasi, strategi, teknologi, pemasok, kualitas layanan, dan staf profesional (Chaniago, et.al, 2019; Isdarmanto, 2021).

Manfaat dan keunggulan retail Bandar Udara Internasional Adisumarmo Surakarta adalah memudahkan penumpang dalam mencari barang di area bandara. Produk ritelnya sangat diminati oleh penumpang bandara. Selain itu, pemerintah secara tidak langsung mendapatkan keuntungan dari ritel sebagai badan usaha milik negara. Sopang (2021) membuktikan bahwa strategi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja ritel. Strategi ini disebut strategi toko ritel. Strategi ritel sedikit lebih spesifik dan berfokus pada taktik tentang bagaimana membuat orang menjadi konsumen, seperti berbagi hadiah dan bisnis yang tidak menutup ritel. Sebuah studi oleh Andriyati (2020) menunjukkan bahwa praktik strategi ramah lingkungan efektif dalam mencapai tujuan ritel. Orientasi ramah lingkungan harus dikombinasikan dengan prinsip-

prinsip integritas, menjual produk berkualitas, mengikuti norma-norma lokal, berbagi keuntungan dan mempertahankan sisa kehidupan ritel.

Faktor pendukung dan penghambat pengelolaan ritel Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi faktor dari pemerintah, penumpang, manajemen bandara, maupun faktor dari ritel itu sendiri. Faktor pendukung dari pemerintah, manajemen bandara, dan dari ritel itu sendiri adalah adanya promosi, jumlah penumpang yang banyak, *physical evidence* yang menarik, pelayanan dan tenaga kerja berkualitas dan pemasaran yang baik.

Dalam hal *physical evidence*, tampilan fisik ritel adalah wujud fisik ritel yang dapat dinikmati oleh panca indra konsumen seperti: ritel terlihat bersih, enak dilihat, barang ditata dengan menarik dan menyajikan produk baru yang mudah dilihat. Sementara itu Humairoh (2019) menemukan ritel yang bersih dan aman disukai konsumen. Temuan penelitian tersebut semakin memperjelas bahwa tampilan fisik sebuah ritel turut menjadi pertimbangan bagi orang-orang untuk mau berbelanja di ritel modern.

Dalam hal pelayanan dan tenaga kerja yang berkualitas, komunikasi yang dipercaya meliputi kepercayaan konsumen pada apa yang dikomunikasikan, seperti dalam: mencatumkan harga pada barang dagang, isi informasi memiliki nilai bagi konsumen, discount yang nyata (tidak menaikkan harga kemudian diberi discount) dan supplier bisa dipercaya oleh masyarakat (tidak memproduksi barang illegal, curang dan merugikan orang banyak). Luceri, Sabbadin, dan Zerbini (2017) penelitiannya menghasilkan empat faktor keberhasilan pengusaha kecil ritel yaitu: komunikasi, pertumbuhan, reaktivitas, dan diferensiasi. Komunikasi dan diferensiasi temuannya mirip dengan komunikasi dipercaya dan barang dagang yang lengkap di penelitian ini.

Customer service merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu ritel kepada konsumen seperti: fasilitas komunikasi, isi informasi jujur, kecepatan kasir dalam melayani setiap pembeli dan keterbukaan tentang mutu barang, harga dan hal-hal yang terkait pada kebutuhan konsumen. Beberapa penelitian (Koistinen & Järvinen, 2016) menyelidiki bahwa *customer service* memberikan rasa aman dan nyaman konsumen ketika berbelanja. Peran *customer service* juga penting sebagai salah satu faktor pendorong orang datang berbelanja.

Sedangkan faktor penghambat pengelolaan ritel bandara adalah tempat sewanya mahal, akses masuk di bandara tidak semudah memiliki toko ritel sendiri, penumpang yang membeli juga terbatas karena tidak semua orang bisa membeli oleh-oleh jika tidak memiliki tiket pesawat, selain itu adanya wabah pandemi Covid-19, jumlah penumpang turun drastis, akibatnya pendapatan ritel juga anjlok. Adanya aturan-aturan ketat bandara juga menghambat promosi dan perluasan usaha di masa pandemik.

Penelitian Wibowo, Dewanti, Suparma (2019) menunjukkan bahwa dewasa ini fungsi bandar udara telah banyak bergeser di beberapa belahan dunia seperti pengelolaan bandar udara yang semula berfungsi sebagai tempat tujuan

(destination airport) berubah/bertambah menjadi tempat transit (transit airport) yang sekaligus merupakan kawasan bisnis (aerometropolitan). Hal ini disadari oleh seluruh Pengelola Bandar Udara di seluruh dunia, terutama di wilayah Asia Pasifik yang memiliki tingkat pertumbuhan ekonomi dan transportasi (udara) yang besar dibanding dengan belahan dunia lainnya. Kondisi yang demikian memacu beberapa pengelola bandar udara untuk menjadikan bandar udara utamanya menjadi salah satu hub (poros) dari kegiatan penerbangan di suatu wilayah tertentu, sementara untuk bandar udara yang lain (pendukung/cabang) menjadi spoke (jari-jari), dengan harapan untuk meningkatkan pangsa pasar sekaligus profitabilitas. Berdasarkan pada hal-hal tersebut di atas, perlu menetapkan langkah-langkah untuk mengusulkan strategi yang tepat dalam pengelolaan bandar udara yang efektif yang meliputi: (1) Penentuan dan evaluasi misi perusahaan, analisis lingkungan yang bersifat eksternal dan internal, (2) Analisis pasar bandar udara dengan maksud untuk mengidentifikasi konsumen (customer), (3) Analisis kesenjangan dengan membandingkan strategi dan sumber daya yang tersedia dengan analisis PAKAL, (4) Penentuan faktor kunci kesuksesan dalam industri jasa bandar udara, (5). Formulasi strategi, yang merupakan usulan strategi yang dianggap terbaik.

Penelitian Pratama dan Sholihah (2021) pada penelitiannya menyimpulkan bahwa faktor kunci keberhasilan ritel ada pada *standard procedure* dan kebijakan internal perusahaan. Namun penelitian ini membuktikan lain, kami menemukan 10 faktor penentu keberhasilan ritel modern, tidak ada bukti-bukti yang mendukung bahwa *standard process* dan kebijakan internal perusahaan menentukan keberhasilan ritel modern di penelitian ini.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pengelolaan ritel di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pengarahan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*). Manfaat penting ritel bagi Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta adalah memudahkan penumpang menemukan produk barang saat berada di area Bandar Udara. Produk ritelnya banyak diminati penumpang saat di Bandara. Selain itu, secara tidak langsung sebagai Badan usaha Milik Negara Pemerintah juga mendapat keuntungan dari ritel. Faktor pendukung dan faktor penghambat pengelolaan ritel Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. Faktor pendukung meliputi faktor dari pemerintah, manajemen bandara, dan dari ritel itu sendiri adalah adanya promosi, jumlah penumpang yang banyak, *physical evidence* yang menarik, pelayanan dan tenaga kerja berkualitas dan pemasaran yang baik. Sedangkan faktor penghambat pengelolaan ritel bandara adalah tempat sewanya mahal, akses masuk di bandara tidak semudah memiliki toko ritel sendiri, penumpang yang membeli juga terbatas karena tidak semua orang bisa membeli oleh-oleh jika tidak memiliki tiket pesawat, selain itu adanya wabah pandemi Covid-19, jumlah penumpang turun drastis, akibatnya pendapatan ritel juga anjlok. Adanya aturan-aturan ketat bandara juga menghambat promosi dan perluasan usaha di masa pandemic.

PENELITIAN LANJUTAN

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna. Atas kekurangannya yang ada penulis mengucapkan permohonan maaf dan Bagi para peneliti selanjutnya jika mengadopsi dengan judul yang sama agar menambah variabel dalam karya ilmiah ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang hingga di tahap ini. Penulis ucapkan terimakasih kepada teman – teman dan kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi saya sendiri maupun bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba. 2016. Pengaruh Suasana Toko dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen pada Toko Aurora Shop di Samarinda. *E-Journal Administrasi Bisnis*, 4(3), pp. 670-678.
- Andriyati, D. W. 2020. *Precarious Success Program (Studi tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Kantong Plastik Berbayar di Toko Ritel Modern di Kota Surabaya)*. Naskah Publikasi. Universitas Airlangga.
- Ayers, J. B. & Odegaard, M. A. 2018. *Retail supply chain management, Second Edition*. New York: CRC Press Taylor & Francis Group.
- Chaniago, H. 2018. Faktor Penentu Keberhasilan Ritel Tradisional di Cimahi (Laporan Penelitian). *Journal of Applied Business Administration*, 1(1), pp. 18-22.
- Chaniago, H., Mulyawan, I., Suhaeni, T., Jumiyan, R. 2019. Faktor Kunci Keberhasilan Ritel di Indonesia. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 7 (2), pp. 201-208.
- Ekawati, S. & Liesha, T. 2019. Implementasi Strategi Manajemen Ritel Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing. *Jurnal Manajemen Universitas Tarumanagara Jakarta*, 2(1), pp. 48-57.
- Fitriana, A. 2016. Analisis Pengaruh Display Interior Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif Konsumen Indomaret Pontianak. *Journal of Applied*

Intelligent System, 1(2), pp. 90-102.

Humairoh. 2019. Analisis perbandingan ritel modern dan ritel tradisional dilihat dari 7P. *Jurnal Forum Ilmiah*, 10(2), pp. 252 – 261.

Isdarmanto. 2021. *Pemanfaatan Sinergi Sumber Daya Masyarakat Sebagai Strategi Kompetitif Untuk Pemulihan Bisnis Restoran di Masa Pandemi Covid-19. Kapita Selekta Pariwisata di Era Adaptasi Kebiasaan Baru Book Chapter*, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM), Yogyakarta.

Japariyanto, E. 2018. Analisis Perbedaan Retail Image Mall Shopping Center di Surabaya pada Segmen Pelajar dan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 7(1), pp. 1-8.

Koistinen, K., & Järvinen, R. 2016. Comparing perceived insecurity among customers and retail staff during service encounters. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, pp. 80-92.

Kurnia, T. S. 2022. Analisis Dampak Keberadaan Pasar Modern terhadap Pendapatan Usaha Pedagang Pasar Tradisional (Studi Kasus di Pasar Tanjung Sari Kabupaten Sumedang). Naskah Publikasi. Universitas Pasundan. Bandung.

Luceri, B., Sabbadin, E., & Zerbini, C. 2017. Innovation in Tradition: Key success factor on new entrepreneurs in the retail trade. *International Business Research*, 10(12), 1-9.

Manullang. 2018. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Merdeka.com. 2020. *Kemenhub: Bandara Adi Sumarmo sudah Beroperasi Normal*. Tersedia: <https://www.kompas.com/tag/bandara+adi+soemarmo>.

Nurkariani, N. L. 2019. Analisis Perbandingan Ritel Modern dan Ritel Tradisional di Kecamatan Buleleng dengan Konsep *Marketing Mix 4P (Product, Price, Place, Physics)*. *Artha Satya Dharma*, 12(1), pp. 220-237.

Pratama, A. & Sholihah, E. 2021. Analisis Value Chain pada Minimarket Suryamu Sukoharjo. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), pp. 145-155.

Robustin, T. P. 2021. Kontribusi Kualitas Layanan Ritel di Toko Basmalah

Kasiyan Kecamatan Puger dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *RELASI Jurnal Ekonomi*, 17(2), pp. 373-398.

Soliha, E. 2018. Analisis Industri Ritel Indonesia. [online]. Tersedia: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php>.

Solihin, I. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Sopang, F.I. 2021. Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (Retail Marketing Mix) Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Swalayan Maju Bersama. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2(4), pp. 1-14.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, T., Dewanti, Suparma, L. B. 2019. *Evaluasi Penerapan PM 178 Tahun 2015 sebagai Standar Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara (Studi Kasus di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang)*. Naskah Publikasi. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.