

## ABSTRAK

Perkembangan ritel lokal Indonesia semakin pesat. Namun hal ini tidak mudah dalam persaingannya dikarenakan adanya peritel asing yang masuk ke Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk memenangkan persaingan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi perilaku mencari variasi pada sebuah toko / ritel. Variabel layanan dan harga sebagai variabel tidak terikat dan variabel perilaku mencari variasi sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner menggunakan teknik *accidental sampling* (bagian dari metode *non-probability sampling*) dan *purposive sampling* terhadap 100 responden yang kebetulan ditemukan sebagai mahasiswa Universitas Diponegoro dan pernah melakukan pembelian di Toko Tembalang (Totem). Analisis terhadap data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji *Goodness of Fit* melalui uji F dan uji t serta analisis koefisien regresi ( $R^2$ ). Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan-keterangan dan penjelasan-penjelasan.

Hasil penelitian ini diperoleh dari regresi, variabel layanan berpengaruh negatif dan signifikan, sedangkan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel perilaku mencari variasi. Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada regresi sebesar 0,191 menunjukkan 19,1% dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dan sebesar 80,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Ritel, Layanan, Harga, Perilaku Mencari Variasi