

BAB III

HASIL PENELITIAN

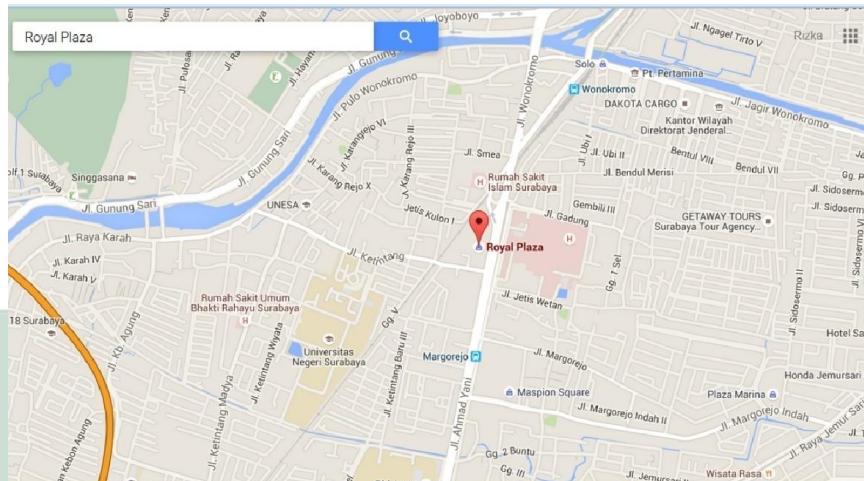
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Gambaran umum Mall Royal Plaza Surabaya

Penelitian ini dilakukan di Mall Royal Plaza Jl. A. Yani no. 16-18 Surabaya provinsi Jawa Timur. Mall Royal Plaza merupakan jenis pusat perbelanjaan yang berada di kawasan Surabaya Selatan yang buka mulai pukul 10:00 – 22:00 WIB. Mall Royal Plaza dibuka untuk umum sejak tanggal 07 Oktober 2006 dan berdiri di atas lahan 4 hektar dan merupakan Mall yang terbesar di daerah Surabaya Selatan. Mall Royal Plaza merupakan daya tarik tersendiri di Surabaya Selatan yang merupakan area dengan jumlah penduduk terpadat di Surabaya. Selain itu, lokasi tersebut tepat berada di pusat jantung kota Surabaya yang mudah diakses dari segala penjuru kota, baik dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun umum.

Gambar 3.1

Peta Lokasi Royal Plaza Surabaya



Mall Royal Plaza berada didalam naungan Pakuwon Group.

Matahari Departement Store adalah Gerai terbesar di Mall Royal Plaza dan disamping itu ada juga swalayan-swalayan seperti *Hypermart* dan *Ace Hardware*, dan juga ada tawaran lainnya yang disajikan didalam Mall Royal Plaza seperti Fashion, perhiasan, accecoris, tas, kamera, handphone, electronic, sepatu, butik, garment dan kosmetik serta makanan dan minuman di foodcourt. Mall yang berlantaikan 5 ini, dilengkapi dengan gedung bioskop (Royal 21), tempat meeting, pameran, dan tempat bermain anak-anak. Membuat seluruh kalangan masyarakat dari kalangan atas, menengah dan bawah gemar mengunjungi Mall Royal Plaza ini terutama para remaja masakini. Dengan segala akses yang tersedia membuat para remaja masakini betah berlama-lama nongkrong di Mall Royal Plaza ini.

2. Letak Bangunan Royal Plaza

Secara arsitektur Mall Royal Plaza berupa bangunan tertutup dengan suhu yang di atur dan memiliki jalur untuk berjalan – jalan yang teratur sehingga berada diantara antar toko-toko kecil yang saling berhadapan. Dan juga merupakan tempat perbelanjaan yang lengkap, nyaman, praktis, dan juga relatif aman. Mall Royal Plaza terletak di tengah tengah kota Surabaya yang bertepatan di Jl. A. Yani no. 16-18 Surabaya. Letak gedung Mall Royal Plaza sangatlah strategis dan mudah dijangkau oleh para konsumen. Gedung Mall Royal Plaza sangatlah dekat dan berhadapan dengan lokasi sekolah SMK Farmasi Dr. Ramelan atau biasa disebut dengan SEKESAL (Sekolah Kesehatan Angkatan Laut). Dan sangatlah dekat juga dengan beberapa kampus perguruan tinggi negeri di Surabaya yaitu UIN Sunan Ampel (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel), UNESA (Universitas Surabaya), UBARA dan masih banyak lainnya.

Mall Royal Plaza terletak diantara jalan raya besar yang menghubungkan antara kota Sidoarjo dengan kota Surabaya. Apabila menjelang sore hari Jalan raya ini selalu rame, padat dan macet. Bahkan hampir tiap sore hari mengalami kemacetan. Macetnya kendaraan sudah biasa menjadi kebiasaan yang sulit untuk di hilangkan dan dikendalikan. Kemacetan seperti itu terkadang hingga beberapa jam. Penyebab kemacetan tersebut mungkin dikarenakan terlalu padatnya penduduk, semakin bertambahnya orang yang mempunyai kendaraan bermotor atau

roda 4, dan didukung dengan rute jalan yang bercabangcabang sehingga kemacetan itu jadi sulit terkendali. Karena terlalu banyaknya masyarakat terutama remaja masakini yang sering dan gemar mendatangi Mall Royal Plaza, Sehingga disediakannya banyak sekali tempat parkir untuk pengguna sepeda motor dan mobil. Untuk sepeda motor telah disediakan di lokasi Base Mall Royal Plaza, dan keluar masuk harus menunjukkan STNK sebagai tanda bukti kepemilikan. Banyaknya pengunjung yang datang ke Mall Royal Plaza Jl. A. Yani membuat warga setempat membuka lahan parkiran yang disewakan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen yang ingin berkunjung ke Mall Royal Plaza agar tidak kesulitan mencari tempat parkir untuk kendaraan mereka dikala parkiran Royal sedang penuh apalagi di hari-hari weekend seperti sabtu malam minggu. Meskipun seperti itu, banyak masyarakat sekitar yang sangat antusias mengunjungi Mall Royal Plaza ini. Bukan hanya warga sekitar saja tapi masyarakat pendatang dari luar kota juga sangat memiliki antusiasme yang sangat tinggi untuk mengunjungi Mall Royal Plaza. Karena Mall Royal Plaza menunjang kebutuhan hidup mereka misalnya berbelanja atau hanya sekedar berjalan-jalan saja untuk refreshng.

3. Tata Letak Ruang Royal Plaza

Untuk pameran atau *launching* produk, Mall Royal Plaza menyediakan 2 Atrium di lantai Ground yakni, Atrium utama yang berbentuk oval seluas 375 meter persegi dan *South Point* seluas 270 meter

persegi. Di lantai 5 (paling atas) sebagai tempat untuk memanjakan lidah, dengan *foodcourt* yang cukup luas, dan bebagai pilihan menu. Bagi perokok, Royal juga menyediakan tempat khusus untuk area smooking, yang juga dilengkapi wifi gratis.

Berikut akan peneliti uraikan draft tentang berbagai macam *tenant* (toko) yang bergabung dengan Mall Royal Plaza Surabaya dan yang juga menjadi pusat perhatian para pengunjung Royal Plaza Surabaya dari segala kalangan.

Tabel 3.6

Tenant Anchor yang bekerjasama dengan Royal Plaza Surabaya

ACE Hardware	Lantai 1, H1 -17,18 (031) 8 27 1214 – 20
Cinema Royal 21	Lantai 3, M3 – 23 (031) 827 1521
Gramedia Bookstore	Lantai UG, E6 - 26 (031) 827 1490 – 98
HYPERMART	Lantai LG, AB3 - 02 (031) 827 1236 – 39
INFORMA Furnishing	Lantai 2, K1 - 17,18 (031) 827 1222
Matahari Departement store	Lantai G & UG - B6 (031) 827 1290 – 94

Renaissance Royale 360	Lantai R1 (031) 827 1651 – 53
Sport Where House	Lantai 1, G1 – 01 (031) 827 1605

Tabel 3.7**Tenant accesoris yang bergabung dengan Mall Royal Plaza Surabaya**

Blink	Lantai LG, AB2-09
How R U	Lantai UG, E2 11, 12, 15
Stroberry	Lantai G, B2 08 – 10
Mouse	Lantai G, A1 15 – 16
Bunga	Lantai UG, E2 09 – 10
I-Chika	Lantai LG, AC1 09 – 10
NAUGHTY	Lantai G, B3 55 – 56
Sweet Heart	Lantai LG, AB2 – 15
Gayya	Lantai G, BK1 02 – 07
Magnum	Lantai 1, H2 – 10
Pinky	Lantai 3, N2 10 – 11

Tabel 3.8
Tenant BANK dan ATM yang bergabung dengan Mall Royal Plaza
Surabaya

ATM BCA	Lantai UG D3 – 17
ATM Bukopin	Lantai UG D3 – 5
ATM Mega	Lantai UG D3 – 5
ATM Permata	Lantai UG D3 – 5
ATM BII	Lantai UG D3 – 5
ATM Danamon	Lantai UG D3 – 19
ATM Niaga	Lantai UG D3 – 5
ATM BNI	Lantai UG D3 – 5
ATM Mandiri	Lantai UG D3 – 20
ATM Panin	Lantai UG D3 – 5

Tabel 3.9
Tenant Bookstore dan Entertainmet yang bekerjasama dengan Royal Plaza
Surabaya

Bengkel Video	Lantai 2 K2 – 20
Gramedia Book Store	Lantai UG, E6 – 26
Terminal Game	Lantai 2 K1 – 1
Click Book Shop	Lantai 3, M2 -31
Star Box Karaoke	Lantai 3 N2 - 29A

Falcom	Lantai 3 N2 – 46
Stingers	Lantai 3 M3 – 36

Tabel 3.10**Tenant Fashion yang bekerjasama dengan Royal Plaza Surabaya**

+ Two	Lantai G, B3 – 33
3 Second	Lantai UG, F3 – 31
Altara	Lantai UG, D1 – 41
Baronet Distro	Lantai 1, H1 08 – 10
Benhill	Lantai G, B2 – 01
Career women	Lantai G, B3 – 28
Carparelli	Lantai UG, F2 – 17
Chapter	Lantai UG, E3 – 43
Dannish Collection	Lantai G , C3 05 – 06
Distrik Distro	Lantai 1
Doktor Funky	Lantai I, H1 05 – 06
Eiger	Lantai UG, F2 – 20
Export	Lantai G, B3 – 42
Fashion Park	Lantai G, B2 – 20
Fladeo	Lantai G B3 – 20
Galz	Lantai G,C5 – 39

Harajuku	Lantai UG, E3 – 42
Hippo	Lantai UG, E1 – 25
I-Zone	Lantai G, B1 – 10
Inshopnia	Lantai UG, E1 – 09
Izumi	Lantai LG, AC1 – 01
Kyra	Lantai G , B5 – 21
Mosfit Project	Lantai 1, G1 17 – 20
Republik Distro	Lantai 1, G1 – 11
Revolution Extreme	Lantai UG, E2 – 18
Shoeline	Lantai G, B2 – 11
Sophie Martin	Lantai G , A1 – 39
Swank	Lantai G, B3 – 32
UFO	Lantai G, B6 – 27
Woodland	Lantai 1, H1 02 – 03
X8	Lantai UG, E3 – 22

Tabel 3.11

Tenant food & Beverages yang bergabung di Royal Plaza Surabaya

A & W Restaurant	Lantai G, A1 – 1
Air Mata Kucing	Lantai 3, Nk3 – 5
Asian Express	Lantai 3, O1 – 18

Ayam Goreng Mama	Lantai 3, O1 – 26
Bakmi Gili	Lantai 3, O1 – 19
Bakso Kota	Lantai 3, N1 - 17A
Breadtalk	Lantai G, A2 – 1
CFC	Lantai 3, O1 – 27
Cinema Café	Lantai 3, M1 – 26
Corn City	Lantai 3, O1 – 10
D'Cost	Lantai UG, F1 – 28
De Village	Lantai 3, O1 – 22
Dundee Fried Chicken	Lantai G, A1 – 18
Hoka Hoka Bento	Lantai G, A1 – 17
K'Patats	Lantai 3, M3 – 26
KFC	Lantai 3, O1 – 29
KFC	Lantai G, B1 – 11
La Vanessa Steak	Lantai 3, O1 – 20
LianaCafe	Lantai G, C5 – 1
Master Dundee	Lantai 3, O1 – 17
Mie Gaul	Lantai 3, O2 – 30
Mister Baso	Lantai 3, O2 – 22
Nasi Goreng 69	Lantai 3, O1 – 23
Noodle Express	Lantai G, B1 – 1
O'Bunder	lantai 3, O1 – 28

Pempek Ny. Farina	Lantai 3, O2 – 1
Piring Suroboyo	Lantai 3, O2 – 2
Pizza Hut	Lantai G, C1 – 1
Quali Restaurant	Lantai G, C1 – 11
Quickly	Lantai G, C1 – 2
Roti Suzana	Lantai 3, N2 – 19
Solaria	Lantai G, C1 – 17
Tosoto	Lantai 3, O1 – 21
Y&Y Café	Lantai 3, O1 – 11

Tenant food adalah tenant yang paling banyak dikunjungi oleh remaja masa kini untuk melakukan kebiasaan nongkrongnya di Mall Royal Plaza Surabaya. Di tenant ini tidak pernah sepi oleh pengunjung.

Tabel 3.12

Tenant Gadget & Electronic yang bergabung bersama Mall Royal Plaza

Surabaya

Blessed	Lantai 3 N5 – 3
Blink Sport	Lantai LG AB2 – 9
Creative	Lantai 2 K1 – 8
Gunung Sari Intan	Lantai 1 G1 – 3
Mandiri Computer	Lantai 2, K1 – 9

Tabel 3.13**Tenant Health & Beauty yang bekerjasama dengan Mall Royal Plaza****Surabaya**

99 Healing Center	Lantai LG
Belle Crown	Lantai 1, H6 - 05-06
Christopher Salon	Lantai 1, G2 – 07
D'Rambut	Lantai LG, AB3 - 08-10
Dian Massage	Lantai LG
Irawan Hair Clinic	Lantai UG, D2 - 10-11
Ivanna Spa	Lantai LG
Medical Beauty Center	Lantai 3, N2 – 02
My Salon	Lantai 1, G2 – 06
Puri Ayu	Lantai G, B5 – 43
Slim N Fit	Lantai 3, N2 – 15

Tabel 3.14**Tenant Home appliance yang bekerjasama dengan Mall Royal Plaza****Surabaya**

B-Fit	Lantai LG, AC1 - 02, 03, 05, 06
B-Fit TV Shoping	Lantai LG, AB2 - 53, 55
BTF	Lantai 2 K5 - 02, 03, 05, 06, 27, 28, 29, 30

Cambium Furniture	Lantai 2, J2 - 06, 07, 08
Centro	Lantai LG, AB2 – 41
Curity	Lantai 1 H2 – 11
De Comfort	Lantai 2 K5 – 9
Feather World	Lantai 1, H6 – 32
Indohome	Lantai 2, K2 - 20, 21
Istana Senter	Lantai LG, AB2 - 20, 52
Jaco	Lantai LG, AB3 - 19, 20
Larissa	Lantai G, B3 – 37
Priyan Meuble	Lantai 2, J2 - 01, 02, 03, 05
Sentosa	Lantai UG E1 – 12
Sporton	Lantai LG, 12, 15, 16, 17
Surya Internusa	Lantai 2, K3 - 20, 21, 22, 58, 59
Surya Internusa	Lantai 2, J1 - 02, 03, 05
Trever	Lantai 2, K3 - 18, 19
Window Fashion	Lantai G A1 - 10 & Lantai 1 H5 - 28, 29 ,30
Winna Furniture	Lantai 2, K2 - 23, 59

Tabel 3.15

Tenant Kids N Baby yang bekerjasama dengan Mall Royal Plaza Surabaya

Baby Snoopy	Lantai G, B2 – 10
Caraousel	Lantai G, B5 – 32
Citra Wonderland	Lantai UG, F1 20 – 21
Co Amoy	Lantai UG, D3 29 – 32
Flip Flop	Lantai G, C2 – 12
Gladys	Lantai UG, E2 – 28
Mom n' Me	Lantai 1, H6 – 17
Pepito Kids	Lantai G, A1 – 40
Verdi	Lantai UG, E3 – 50

Tabel 3.16

Tenant Optic yang bekerjasama dengan Mall Royal Plaza Surabaya

Dunia Optik	Lantai G, A1 – 53
JM TOP Optical	Lantai G, B5 – 22
M-Pro	Lantai UG Promo 6A
M-Pro	Lantai UG, DK2 - 01, 19
Metro	Lantai UG, EK1 – 21
Metro Kacamata	Lantai UG, EK1 - 15, 16
Optik Melawai	Lantai G , C2 - 01, 02, 03 & 31

Optik Pelita	Lantai G, A2 – 25
Optik Plus	Lantai G, C2 – 37
Optik Royal	Lantai UG, E5 – 16
Optik Seis	Lantai G, B2 - 21, 22, 23
Optik Tunggal	Lantai G, C2 - 32, 33

Tabel 3.17

Tenant Special Corner yang bekerjasama dengan Mall Royal Plaza

Surabaya

ATM Center	Lantai UG
Dunia Hewan	Lantai 2
Food Bouleverb	Lantai 3
Furniture Center	Lantai 2
Gallery Lukisan	Lantai LG
HP & IT Center	Lantai 2
Mustafa Center 1 & 2	Lantai UG
Pojok Batik	Lantai 1
Reflexy Corner	Lantai LG
Royal Craft Center	Lantai LG
Salon Area	Lantai 1
Studio Food Court	Lantai 3

Tabel 3.18

Tenant Wathces & Jewerly yang bekersama dengan Mall Royal Plaza

Surabaya¹

Abadi Watch	Lantai G, Promo 5 – 07
Aneka Jam	Lantai UG, E3 - 35, 36
Cahaya Arloji	Lantai LG, AB2 – 15
Carolina Watch	Lantai G, B1 – 08
Casio	Lantai G, B2 – 55
Central Watch	Lantai G, BK3 – 03
D' Paris	Lantai G, Promo 5 – 09
D'Next Watch	Lantai G, AK1 - 18, 19, 20
D'tonator Watch	Lantai G, BK3 – 05
Dragon's Jewelry	Lantai G, C5 – 26
Eka Swasa	Lantai G, BK1 – 01
Global World Watches	Lantai G, B1 – 05
Golden Jewelry	Lantai G, A1 – 45
Istana Jam	Lantai G, AK2 – 20
Linda Jewelry	Lantai G, A1 – 46
Louis Watches	Lantai LG, AB3 - 26, 27
Nitro A Watch	Lantai G, AK2 – 27
Onix Jam	Lantai G, BK1-19
Onix Jam	Lantai G, Promo 5 – 04

¹ <http://www.royalplazasurabaya.com>

Parikesit Jaya	Lantai G, A1 – 49
PLG	Lantai G, C2 – 05
Surya Jewelry	Lantai G, C5 – 42
Toko Emas Gadjah	Lantai G, A1 - 47, 48
Toko Emas Wahyurejo	Lantai G, B3 - 01, 33, 35, 36
Toko Mas Mulia	Lantai G, A1 - 50,51
Venus Jewelry	Lantai LG, DK2 - 02, 38
Vitro Bwatch	Lantai G, EK1 – 01
W.A.H Gold and Jewelry	Lantai G, B5 - 23, 25
You 2 Me Silver	Lantai UG, DK1 - 01, 02, 03

Beberapa anchor tenant yang bergabung, antara lain *Hypermart*, *Matahari Dept. Store*, *ACE Hardware*, *Informa Furnishing*, *Gramedia Bookstore*, *21 Cinema*, *Sport Warehouse & Stingers* dan masih banyak lainnya yang sudah dijabarkan peneliti pada tabel-tabel diatas. Mall Royal Plaza juga memiliki zona-zona khusus, seperti *Handicraft Center*, *Pojok Batik*, *Mustafa Center*, dan *Refleksi Corner* untuk memenuhi seluruh kebutuhan pengunjung. Selain zona khusus tersebut, beberapa layanan publik juga tersedia untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Surabaya, antara lain *KTP Smart Office*, *Samsat Corner*, *Pegadaian* dan *Disperindag*.

Tempatnya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh berbagai angkutan kota, jaraknya sekitar satu kilo meter baik dari stasiun dan

terminal. Mudah dilewati oleh kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Tak ketinggalan Mall Royal Plaza juga dilengkapi dengan foodcourt yaitu merupakan area makanan dan minuman yang tersedia didalamnya yang berada dilantai paling atas Mall Royal Plaza dan memiliki 1000 kursi di dalamnya. Foodcourt ini merupakan pusat makanan dan minuman dengan suasana yang *cool*, modern, dan memiliki view yang cukup menarik. Tak berlebihan kiranya jika tempat foodcourt ini layak dijadikan *konkow* atau *nongkrong* sekaligus menikmati aneka makanan dan minuman pilihan. Sangat cocok bagi semua kalangan, tua-muda, besar-kecil dan terutama remaja masakini sebagai pusat *tongkrongan* yang nyaman dan sekarang sudah menjadi trend remaja masakini. Setiap stand di foodcourt Mall Royal Plaza menyediakan beraneka ragam menu makanan dan minuman andalan stand mereka masing-masing. Makanan yang tersedia pun bermacam-macam rasa, mulai dari masakan jawa, Indonesia asli, sampai masakan china, jepang, middle east, bahkan hingga makanan khas western. Di setiap stand akan ada pelayan yang ramah-ramah yang akan menawarkan berbagai macam masakan olahan stand mereka. Mereka akan menawarkan menu spesial lengkap dengan harganya. Jika tertarik, bisa langsung duduk di kursi hidangan yang sudah disediakan. Namun, jika tidak bisa meneruskan perjalanan sembari menikmati suasana Foodcourt yang cukup luas. Dengan suasana yang nyaman tersebut, tentu akan semakin membuat Anda dan keluarga betah berlama-lama sembari menikmati makanan dan

minuman. Suasana foodcourt yang lengkap dengan berbagai macam hidangan makanan dan minuman membuat para remaja masakini melakukan aktifitasnya yaitu *nongkrong*. Dari observasi peneliti, bagi mereka nongkrong merupakan hal yang mereka sukai karena dengan nongkrong, mereka bisa berinspirasi, berimajinasi, dan berfikir yang menurut mereka menjadikannya bermakna dan terkesan.

Dengan fasilitas dan kenyamanan yang tersedia Royal Plaza hadir untuk warga kota surabaya, Royal Plaza mempunyai total luas area meliputi:

- a. Total land area : 11.500 m²
- b. Total leaseable area : 63.000 m²
- c. Total Gross Floor area : 130.000 m²
- d. Total unit / toko : 2.100 Unit
- e. Kapasitas parkit mobil : 2.000 lot
- f. Kapasitas parkit motor : 4.000 lot

Beberapa fasilitas lainnya yang tersedia di mall royal Plaza meliputi:

Tabel 3.19

Fasilitas Umum di Royal Plaza Surabaya

Information	Counter Informasi Royal Plaza di lantai Ground depan lobby Center Point
Taxi Center	Loby utara
Masjid	Parkir area P8 MUSHOLA disetiap lantai
Disperindag	Lantai G
Toilet	Untuk Pria dan Wanita disetiap Lantai
ATM Center	Lantai UG
KTP Corner	Lantai G
Pegadaian	Lantai G
Public Phone	Telepon koin disetiap lantai
Smooking Room	Lantai 3 Studio Food Court
Samsat Corner	Lantai G
Emergency Exit	Terdapat disetiap lantai di semua sudut gedung

Mall Royal plaza juga dilengkapi dengan *Center Point* yaitu Atrium dengan konsep *see through*, memudahkan layout dalam

penyusunan *exhibition* untuk *selling* dan promo *Center Point* mempunyai bentuk layout. Bentuk layout oval memanjang diapit oleh 4 pilar disetiap sudutnya.

Gambar 3.2



Center Point mempunyai total luas area meliputi:

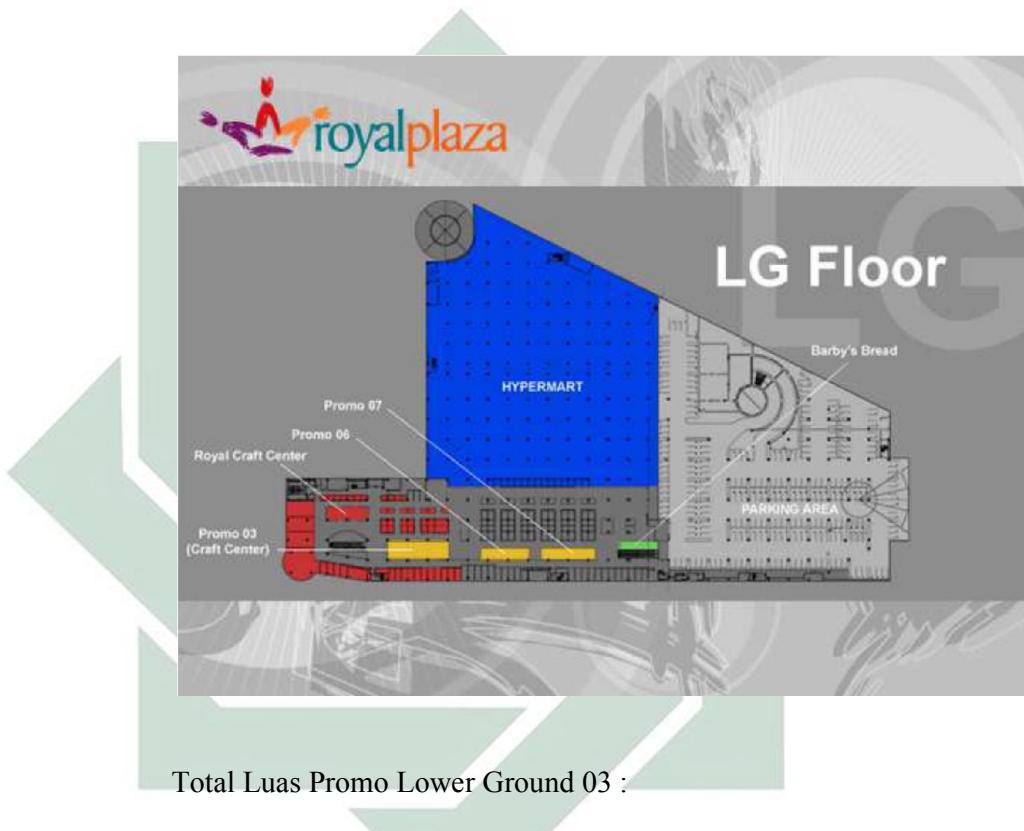
- a. Lebar antar pilar : 9 m
 - b. Panjang antar pilar : 22 m
 - c. Total lebar : 15 m
 - d. Total panjang : 30 m
 - e. Total luas : 450 m²

Mall Royal Plaza juga terdapat promo *lower ground* 03. Merupakan Promo area untuk *general merchandise* di *Lower Ground*

berdekatan dengan area Royal *Craft Center* (Pusat Hasil Kerajinan Royal Plaza).

Gambar 3.3

Lower Ground 03



- a. Total lebar : 7 m
 - b. Total panjang : 25 m
 - c. Total luas : 178 m²

Kemudian promo *Lower Ground 06* merupakan Promo area untuk general *marchandise* di lantai *Lower Ground* Total Luas Promo *Lower Ground 06*:

- a. Total lebar : 4,5 m
 - b. Total panjang : 19 m
 - c. Total luas : 84 m²

Promo Lower Ground 07 merupakan area untuk general merchandise di lantai *Lower Ground 07*. Total Luas *Promo Lower Ground 07*:

- a. Total lebar : 4,5 m
 - b. Total panjang : 22 m
 - c. Total luas : 95 m² 35

B. Deskripsi Data Image Brand Royal Plaza Surabaya

Dari hasil paparan peneliti diatas Royal Plaza merupakan Mall yang sangat strategis di kawasan Surabaya selatan, Royal Plaza juga menyuguhkan berbagai kenyamanan fasilitas yang disediakan. Menurut peneliti, harga yang ditawarkan di berbagai tenant Royal ini merupakan harga yang dapat dijangkau kalangan Menengah keatas, terlebih untuk saat ini kalangan menengah kebawah juga ikut menikmati bagaimana Royal Plaza itu, dengan membayar parkir motor dari 2000 rupiah saat ini menjadi 3000 rupiah mereka dapat memasuki Royal, dan yang menggunakan mobil dikenakan biaya 4000 rupiah saat ini menjadi 5000 rupiah, dan banyak pula orang – orang yang menaiki angkutan umum.

“Target market Royal Plaza Surabaya adalah masyarakat golongan menengah dan menengah atas, namun kenyataannya sebagian besar pengunjung merupakan pengunjung non-target market. Hal tersebut membentuk persepsi yang kurang baik terhadap brand image Royal Plaza Surabaya”,² jelas staff di manager office Royal Plaza Surabaya. Artinya, apabila perilaku pengunjung non-target market semakin tinggi yang diindikasikan dengan semakin banyaknya pengunjung yang bermesraan, duduk di sudut-sudut area mall, merokok, bergerombol, dan hanya sekedar jalan-jalan, maka brand image Royal Plaza Surabaya semakin buruk.

Dengan berbagai spesifikasi Mall, menurut peneliti, Royal Plaza semakin berkembang pesat, terlihat dengan beberapa problema yang di rasakan pengunjung mall meski harga tiket parkir naik, dan meski beberapa orang membuat tidak nyaman, namun, Royal Plaza tetap menjadi target Mall yang dikunjungi oleh warga Surabaya dan luar kota Surabaya.

C. Deskripsi Data Gaya Komunikasi Remaja Di Royal Plaza Surabaya

1. Tingkat Pengunjung Remaja

Pada dasarnya Royal Plaza merupakan mall yang mengutamakan kenyamanan pengunjungnya. Tak heran jika remaja Surabaya dan yang dari luar kota Surabaya cenderung mengutamakan “refreshing” *ketimbang* konsumsi pada suatu merek – merek tertentu, yang penting ialah *hits* diantara teman – teman mereka yang lain. Peneliti menjumpai para remaja

² Wawancara dengan Ilham, staf Royal Plaza Surabaya, pada 22 Juni 2015 pukul 17:25

di mall Royal Plaza dengan gaya nyaman menurut mereka, dan tak jarang juga dengan gaya yang *so Funky*. Mira 17th (SMA) menyatakan:³

“yang penting bisa refreshing mbak, jalan – jalan cuci mata nggak jauh dari rumah juga kok, makan kentang yang murmer di kantong anak sekolah. Tadi di rumah juga sempat bingung pakai baju apa kesini, kalo pakai baju biasa kan nggak nge-hits mbak, pokoknya kece kalau dilihat orang dan nggak norak. Jalan sendirian di Royal juga nggk mungkin, jadi harus ada gandengan biar bisa nongkrong nggak bengong aja”

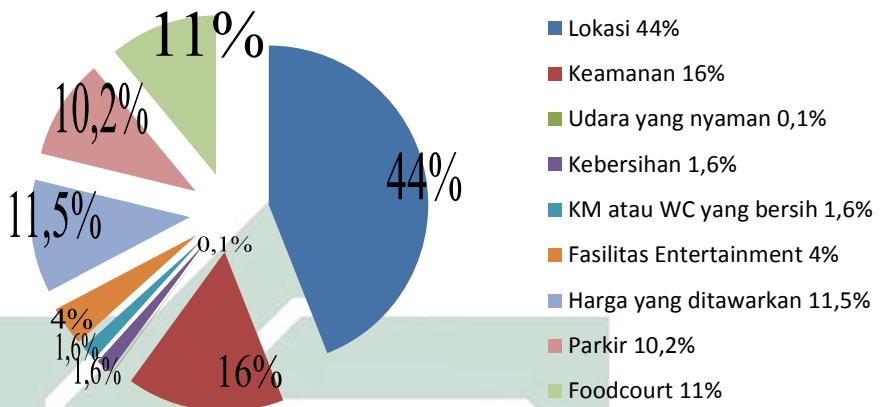
Peneliti juga amat sering melihat pengunjung remaja yang masih mengenakan seragam sekolah mereka, mereka yang masih malu dengan merek sekolah (bat) di lengan mereka biasanya ditutupi dengan jaket, kemeja yang di keluarkan, dan rambut yang digulung keatas dengan menggunakan karet rambut.

Hasil dari wawancara peneliti terhadap Remaja disebuah Mall:

³ Wawancara dengan Mira, pengunjung Royal Plaza Surabaya, pada 22 Juni 2015 pukul 15:17

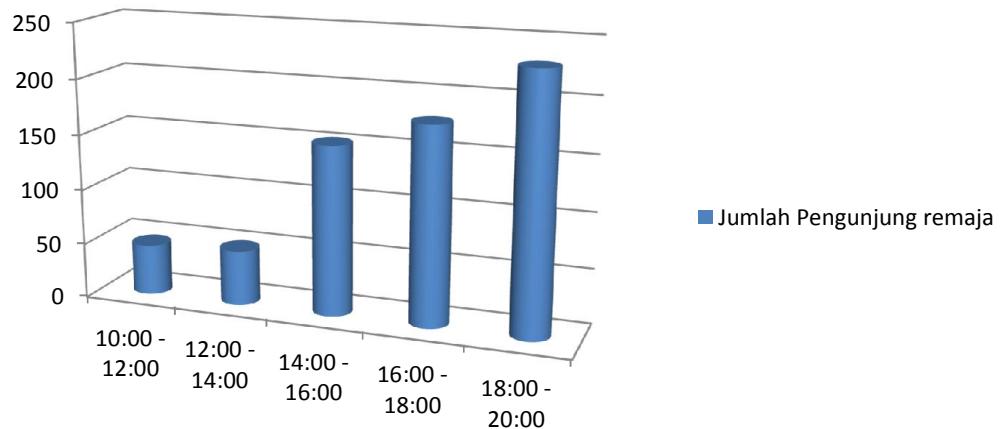
Diagram 3.1

9 Alasan Utama Remaja mengunjungi Sebuah Mall



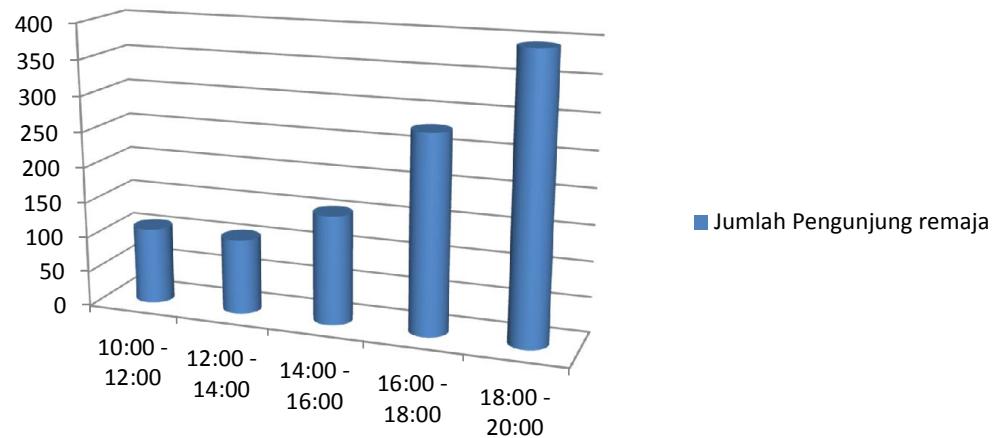
Para pengunjung remaja juga sempat mengeluh tentang harga parkir yang naik 1000 rupiah (saat ini 3000 rupiah), namun demikian tidak mengurungkan niat mereka untuk *berkece ria* di Royal Plaza Surabaya. Bandingkan dengan CITO yang harga parkirnya tidak naik hanya 2000 rupiah namun pengunjung remaja masih di padati oleh Royal Plaza. Brand Image Royal Plaza, Atmosfeer, dan fasilitas dirasa sangat berpengaruh bagi banyaknya pengunjung remaja di kota Surabaya ini. Berikut grafik jumlah pengunjung remaja Royal Plaza Surabaya dalam sehari yang peneliti ambil pada hari kerja (senin – Jum’at), dengan jam berunjung 10:00 – 20:00:

Grafik 3.1 Jumlah Pengunjung Remaja Royal Plaza Surabaya dalam sehari (Senin - Jum'at)



Berikut grafik jumlah pengunjung remaja Royal Plaza Surabaya dalam sehari yang peneliti ambil pada akhir pekan (Sabtu – Minggu), dengan jam berunjung 10:00 – 20:00:

Grafik 3.2 Jumlah Pengunjung Remaja Royal Plaza Surabaya dalam sehari (Sabtu - Minggu)



Dari kedua grafik diatas, atas dasar landasan penelitian pada pengunjung remaja agar hasil lebih akurat, maka peneliti mengambil hari pada akhir pekan yaitu sabtu dan minggu dengan $\sum = 1040$ orang setiap harinya, dari:

Tabel 3.20

Jumlah Pengunjung Remaja

Jam	Jumlah Pengunjung
	Remaja
10:00 - 12:00	108
12:00 - 14:00	106
14:00 - 16:00	154
16:00 - 18:00	278
18:00 - 20:00	394
Σ	1040

Peneliti menyebarkan angket 10% dari 1040 adalah 104 orang remaja pengunjung Royal Plaza Surabaya.

2. Nama Responden Pengunjung Remaja di Royal Plaza Surabaya

Tabel 3.21

Nama Responden Pengunjung Remaja di Royal Plaza Surabaya

Nama Responden	Usia
Muya	20 th

Kubro Ageng	19 th
Fitri Dwi	15 th
Adi Kurniawan	18 th
Erwin	20 th
Putri Ayu R.	17 th
Siti Mahmudah	21 th
Annisa	17 th
Rahma Hidayati	15 th
Farhan Haslia	15 th
Adil	18 th
Kurniawan Haris	19 th
Dania	18 th
Anggi	17 th
Rizky Ferdian	20 th
Rima Aditsya	17 th
Fitria	15 th
Achmad Jafar	21 th
Ahmad Priyanto	20 th
Rochim	21 th
Yanisa	18 th
Rahma	18 th
Andriansyah	18 th
Dioi Sukmawati	20 th
Devan Aji P.	18 th
Azzah	19 th
Mahariyatul Hikmah	20 th
Bagus	16 th
Nurul Ita	15 th
Bagus	15 th
Lina	16 th

Marina Diah	15 th
Bella	15 th
Lailiyah Oktirina H.	17 th
Jovanka Aprilia P.	15 th
Abiyu Rizki P.	14 th
Sherly Dwi F.	15 th
Erika Medinah	17 th
Agung	18 th
Ira Diah Kristanti	17 th
Nur Lailatul Izza	16 th
Putri Arta M.	15 th
Vira Tasya	15 th
Denada	18 th
Sumarno	16 th
Oky Irawati	18 th
Tika	15 th
Abid	15 th
Fale	20 th
Nabila Nur R.	16 th
Dadan Mafluhk	15 th
Lala	15 th
Fery Afrizal	17 th
Wahyu Setyawan	19 th
Nanda	20 th
Panji	20 th
Muhammad Dani	20 th
Norfa Anisa B.	15 th
Curtia Mentari	16 th
Aulia Fadhilah	17 th
Dyah Oktavina	16 th

Ahmad Bambang	19 th
Nindy Yuniar	16 th
Alfi	20 th
Wahidin S.	18 th
Ali Barasyid	20 th
Lutfi	19 th
Ugik	20 th
Dhanu	20 th
Aditya Novansyah	15 th
Siraj Kiano	13 th
Rosyi	21 th
Victoria Nurmala S.	18 th
Hamdan Suswanto	20 th
Ahmad Badrus Zaman	18 th
Siti Nasuhah	20 th
Joko Maulana	20 th
Yunita Aprilia	21 th
Angger Dwi Santoso	21 th
Nurul Wijayanti	20 th
Rizka Ayatul	21 th
Hartono	16 th
Ali	20 th
Dian Anggraini	20 th
Ilham	14 th
Fitriyah Ningsih	19 th
Bisma	17 th
Dian Husnah	17 th
Ahmad Jinri	15 th
Liu Magenta	20 th
Luna Nurita	18 th

Bimo	15 th
Fliquid Dina	20 th
Lia Rahma	20 th
Rizky	20 th
Nadira	18 th
Azzam	16 th
Farah	20 th
Ismi	21 th
Arsyad Dani	18 th
Lita Ligunawangsa	19 th
Krisna	17 th
Fadli	20 th
Maulana	21 th

Untuk mengukurnya dilakukan pemberian scoring oleh peneliti dengan memberikan tiga alternatif jawaban. Scoring dilakukan dengan cara menentukan skor pada tiap item pertanyaan sehingga memperoleh skor total dari tiap kuesioner tersebut untuk masing – masing individu.

Selanjutnya hasil yang diperoleh akan diinterpretasikan. Adapun skor untuk tiap item sebagai berikut:

- a) Jawaban (a) : mendapatkan skor 3
 - b) Jawaban (b) : mendapatkan skor 2
 - c) Jawaban (c) : mendapatkan skor 1

3. Hasil Data tentang Image Brand Royal Plaza dengan Gaya Komunikasi Remaja di Royal Plaza Surabaya

Berikut penulis sajikan hasil angket tentang image brand pada Royal Plaza Surabaya. Data lengkapnya sebagai berikut dibawah ini :

Tabel 3.22

Rekapitulasi Data tentang Brand Image Mall Royal Plaza Surabaya (VARIABEL X)

Jumlah Responden	Nomer item soal											Jumlah Score
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	26
2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	24
3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	21
4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	24
5	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	24
6	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	23
7	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	23
8	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	17
9	3	2	2	1	2	2	2	0	1	1	3	19
10	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	23
11	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	24
12	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	26
13	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	23
14	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	23
15	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	22
16	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	25
17	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	25
18	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	27
19	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	25
20	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	26
21	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	23
22	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	27
23	2	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	20
24	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	26
25	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	27
26	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	23
27	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	21

28	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	1	21
29	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	3	23
30	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	26
31	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	27
32	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	1	21
33	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	21
34	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	25
35	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	2	23
36	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	24
37	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	25
38	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	27
39	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	27
40	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	26
41	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	27
42	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	21
43	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	23
44	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1	1	23
45	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	22
46	3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	22
47	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	25
48	2	3	2	2	3	1	2	3	3	1	1	23
49	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	23
50	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	22
51	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	25
52	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	26
53	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	1	24
54	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	26
55	2	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	25
56	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	25
57	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	27
58	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	25
59	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	28
60	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	14
61	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	19
62	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	19
63	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	27
64	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	24
65	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	18
66	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	23
67	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	27
68	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	25
69	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	26
70	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	24

71	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	27
72	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	25
73	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	17
74	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	21
75	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	17
76	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	20
77	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	20
78	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	24
79	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	1	18
80	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	28
81	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	21
82	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	15
83	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	15
84	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	23
85	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	26
86	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	2	23
87	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	15
88	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	19
89	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	16
90	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	1	19
91	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	17
92	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	23
93	2	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	18
94	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	23
95	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	19
96	2	3	3	2	1	2	3	2	2	1	1	22
97	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	1	21
98	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	1	23
99	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	27
100	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	21
101	1	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	18
102	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	19
103	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	22
104	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	3	19
Jumlah												2362

Tabel 3.23
Rekapitulasi Data tentang Gaya Komunikasi Remaja
(VARIABEL Y)

Jumlah Responden	Nomer item soal											Jumlah Score
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	27
2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	29
3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2	24
4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	25
5	3	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	31
6	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	27
7	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	2	24
8	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	20
9	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	23
10	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	26
11	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	24
12	3	2	2	2	1	1	3	3	2	1	2	22
13	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	25
14	1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	22
15	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	23
16	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	23
17	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	23
18	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	23
19	3	2	1	3	2	2	3	3	1	1	3	24
20	3	2	0	3	3	3	2	2	2	3	1	24
21	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	2	26
22	2	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	22
23	3	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	23
24	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	23
25	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	27
26	2	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	23
27	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	20
28	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	22
29	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	25
30	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	21
31	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	1	22
32	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	25
33	2	3	2	1	2	3	2	3	1	3	2	24

34	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	25
35	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	28
36	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	1	24
37	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	27
38	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	27
39	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	27
40	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	22
41	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	28
42	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	28
43	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	27
44	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	23
45	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	19
46	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	25
47	2	2	3	1	1	2	0	3	2	3	2	21
48	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	22
49	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	25
50	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	25
51	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	26
52	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	25
53	3	2	1	2	3	2	2	1	1	3	1	21
54	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	28
55	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	24
56	2	3	2	1	2	3	3	2	2	1	3	24
57	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	26
58	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	23
59	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	26
60	3	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	19
61	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	16
62	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	21
63	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	27
64	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27
65	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	19
66	3	2	1	2	2	3	2	0	3	1	2	21
67	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	2	23
68	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	1	23
69	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	3	23
70	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	27
71	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	28
72	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	22
73	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	20
74	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	21
75	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	22
76	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	15

77	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	18
78	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	28
79	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	17
80	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	24
81	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	18
82	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	20
83	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	21
84	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	22
85	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	23
86	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	23
87	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	21
88	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	22
89	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	18
90	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	22
91	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	22
92	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1	24
93	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	20
94	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	28
95	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	22
96	2	3	3	1	2	3	1	1	2	2	1	21
97	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	25
98	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	1	21
99	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	1	20
100	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	21
101	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	21
102	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	22
103	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	23
104	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	17
Jumlah												2416