

**PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA ALFA GUDANG RABAT PABELAN,
SUKOHARJO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ARIEF MAULANA

B 100 010 593

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2006**

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA ALFA GUDANG RABAT PABELAN,
SUKOHARJO**

Yang ditulis oleh Arief maulana, NIM B 100 010 593

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2006

Pembimbing Utama

(Ihwan Susilo SE,MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(H.Syamsudin,SE., MM)

MOTTO

**"Tuhan yang Maha baik & Maha pengasih
Bantu aku untuk membedakan antara lapar fisik & lapar emosional
Ajari aku untuk tau bagaimana caranya menerima & mengatur
kemarahan,
Rasa sakit, kesepian, kesedihan & semua emosi kuat lainnya
Yang dapat aku rasakan secara bijak
Ingatkan aku untuk mencari orang lain, tiap kali aku
Merasakan emosi alamiah manusia"**

**"Sahabat Sejati Adalah Orang-Orang Yang Dapat Berkata Benar
Denganmu, Dan Bukan Orang-Orang Yang membenarkan Kata-Katamu"
(Hamka)**

**"Dalam rangkaian perjalanan hidup saya, apa, mengapa,
dan siapa-pun yang dianugerahkan Tuhan kepada saya itulah yang
terbaik buat diri saya.**

**Tuhan lebih mengetahui apa yang saya ketahui dan tidak saya
ketahui, karena saya yakin Tuhan mengasihi dan menyayangi saya"**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.

Dengan segenap cinta dan doa

karya ini penulis persembahkan untuk:

- ♥ **Abah dan mama tercinta,**
hamparan kasih dan ikhlas terlukis dalam benakmu, hanya ungkapan haru yang bisa penulis persembahkan sebagai wujud bakti untuk yang tersayang.
- ♥ **Adikku Tina, Rian, Aulian,** yang selalu mendukung dan memberikan perhatiannya.
- ♥ **Keluargaku Ir. Sugiarto, AP. SH** yang telah memberikan perhatian dan motivasi.
- ♥ **Pihak-pihak** yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
- ♥ **Almamater**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, sembah dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran , Rob pemelihara seluruh alam semesta ini. Karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

“Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfa Gudang Rabat Pabelan, Sukoharjo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, dan semoga mencatat sebagai amal kebajikan yang nantinya akan bermanfaat di hari kemudian. Rasa terima kasih tersebut penulis ucapkan kepada:

1. Ihwan Susilo,SE,MSi selaku dosen pembimbing utama yang dengan arif dan bijak telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak H.Syamsudin, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Agus muqorobin SE,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Widoyono, MM, selaku Pembimbing Akademik yang selama ini selalu memberikan arahan-arahan dengan sabar dan bijaksana.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar yang telah memberikan tambahan ilmu kepada penulis, semoga menjadi amal jariyah.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya sehingga penulis dapat mendapatkan data untuk penelitian ini.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang dengan sabar, penuh kasih sayang, perhatian, dorongan, perhatian serta biaya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan mengakhiri studi di Fakultas Ekonomi UMS.
8. **“Dragon Ball”** (Helmi “Monte” Tristiyanto, Nugs ”satan” Santoso, Doni, Lanang ”Mamung”, Isnainy, Helmi Minan, Triyono, Miftah), thanks for u all to friendship, motivation and place.
9. Teman-teman yang menjadikan **“Dragon Ball”** sebagai “rumah singgah”
10. Teman-temanku kelas L Mnj '01”you’ all I need”
11. DA 5672 NQ “thanks for u support”
12. Teman-teman Pelaihari (Happi ,Joni ,Pembakal Wahid, Nuar, Ibal, Rahman “Glenn”, Iyul, Paman Pardi), Teman- teman Surakarta (Sobirin, Fras, Gusdur, Qokom, Duwe, Mas Ndaru, Budi, Bancet), dan yang tidak dapat aku sebutkan satu persatu.
13. Pujie yang selalu ceria, jangan ngeluh terus ya..., Ratieh yang telah memberi warna yang beda pada penulis.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Akhir dari harapan penulis, semoga semua tulisan yang tiada arti ini dapat berarti bagi pembaca semua dan dapat berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, Juni 2006

Penulis

ARIEF MAULANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Pemasaran.....	6
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	9

C. Pengertian Supermarket	10
D. Pengertian Citra	11
E. Perilaku Konsumen.....	13
F. Pengaruh Citra terhadap Perilaku Konsumen.....	14
G. Pengertian Loyalitas.....	15
H. Atribut-atribut Toko Retail yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
A. Kerangka Pemikiran.....	21
B. Hipotesis	22
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	23
E. Data dan Sumber Data	25
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	26
G. Metode Pengumpulan Data.....	27
H. Variabel-variabel Penelitian.....	28
1. Variabel Penelitian.....	28
2. Definisi Operasional Variabel.....	28
I. Analisa Deskriptif.....	30
H. Uji Instrumen Data	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas	31

I. Metode Analisa Data.....	32
1. Analisa Regresi Berganda	32
2. Uji <i>Goodnes of Fit</i> Suatu Model.....	33
BAB IV ANALISA DATA.....	38
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	38
B. Penyebaran Angket dan Distribusi Responden.....	46
C. Uji Instrumen Data.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas	51
D. Metode Analisa Data.....	52
1. Analisa Regresi Berganda	52
2. Uji Statistik.....	54
E. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Jawaban Kuesioner.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan (Uang Saku)	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Supermarket(Harga (X_1), Pelayanan(X_2), Kualitas(X_3), Lingkungan Fisik(X_4) dan LoyalitasKonsumen.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8 Hasil Analisa Data	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Efek Citra terhadap Perilaku Konsumen dan Keuangan Supermarket	15
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.

Lampiran 2. Hasil Penilaian Kuesioner.

Lampiran 3. *Print Out* SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Variabel
Harga(X_1).

Lampiran 4. *Print Out* SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Variabel
Pelayanan(X_2).

Lampiran 5. *Print Out* SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Variabel
Kualitas(X_3).

Lampiran 6. *Print Out* SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Variabel
Lingkungan Fisik(X_4).

Lampiran 7. *Print Out* SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Angket Variabel
Loyalitas Konsumen (Y).

Lampiran 8 *Print out* SPSS untuk regresi berganda dengan variabel bebas Harga,
pelayanan, Kualitas, Lingkungan Fisik dan variabel terikat Loyalitas
Konsumen

Lampiran 9. Tabel r.

Lampiran 10. Tabel t.

Lampiran 11. Tabel F

ABSTRAKSI

PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA ALFA GUDANG RABAT PABELAN, SUKOHARJO

Dampak krisis ekonomi multi dimensi belum usai, bangsa Indonesia telah dibebani lagi dengan kenaikan harga minyak dipenghujung tahun 2005, pemutusan hubungan kerja dengan dalih perampingan dan efisiensi, kemiskinan meningkat drastis, dan daya beli masyarakat menurun. Bagi kalangan pengusaha yang bergerak dibidang *retail*, menurunnya daya beli masyarakat merupakan ancaman bagi kelangsungan hidup perusahaan. Penurunan daya beli masyarakat terhadap barang atau jasa akan berpengaruh pada penjualan dan laba perusahaan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang bergerak pada bidang *retail*, diperlukan strategi agar dapat mempertahankan dan menarik konsumen. Salah satu strategi agar suatu organisasi mampu bersaing adalah dengan membangun citra yang baik di mata konsumen maupun publik, karena citra dapat mempengaruhi proses pembelian suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, citra menjadi faktor penting bagi keberhasilan pemasaran suatu organisasi. Terciptanya citra yang baik bagi suatu organisasi diharapkan dapat mempengaruhi perilaku konsumen khususnya loyalitas konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel Citra Supermarket yang terdiri atas variabel harga, pelayanan, kualitas dan lingkungan fisik dalam mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Untuk menguji penelitian ini peneliti mengambil 100 sampel dengan teknik *convenience sampling* yang mewakili populasi konsumen di Perusahaan *Retail* Alfa gudang rabat pabelan, kartosuro, Sukoharjo. Untuk mengumpulkan data dari konsumen dan menilai persepsi dan perilaku mereka atas strategi yang diterapkan oleh Alfa Gudang Rabat, peneliti mendapatkan data tersebut dengan menyebar kuesioner. Kemudian data diperoleh dan dilakukan uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas) terhadap data yang diperoleh. Setelah data yang mewakili variabel penelitian valid dan reliabel kemudian untuk memperoleh nilai yang mendukung tujuan penelitian ini dilakukan Analisis Regresi Berganda dan dilakukan uji *goodness of fit test*.

Dari analisis yang dilakukan yang meliputi analisis deskriptif dan analisis data diperoleh deskripsi data mengenai responden. Diperoleh juga hasil regresi berganda, yaitu: $Y = -0,142 + 0,135 X_1 + 0,229 X_2 + 0,297 X_3 + 0,462 X_4$ dari analisis penelitian ini diketahui bahwa variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi secara positif terhadap variabel dependen. Hasil uji *goodness of fit test* menunjukkan bahwa model penelitian ini mampu memprediksi variabel dependen (uji F), karena nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ ($41,239 > 2,68$) dan koefisien regresi variabel independen juga signifikan mempengaruhi variabel dependen (uji t), karena semua nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ ($2.049 > 1,985$; $2.346 > 1,985$; $4.034 > 1,985$; $6.158 > 1,985$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,5% menunjukkan variabel independen (Harga, Pelayanan, Kualitas dan Lingkungan Fisik) memberikan pengaruh yang kuat terhadap pembentukan Loyalitas Konsumen.

Kata kunci: Loyalitas konsumen, citra supermarket, harga, pelayanan, kualitas, lingkungan fisik.

Surakarta,

Pembimbing Utama

(Ihwan Susilo SE, MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi

(H.Syamsudin SE., MM)