

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GMT SWALAYAN
SLEMAN, YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF A SHOP IMAGE AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY IN GMT
SWALAYAN (SELF SERVICE SHOP) OF SLEMAN, YOGYAKARTA.*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

DIMAS DEWANTO PRABOWO

20120410016

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GMT SWALAYAN SLEMAN
YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF A SHOP IMAGE AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARDS CUSTOMER LOYALTY IN GMT
SWALAYAN (SELF SERVICE SHOP) OF SLEMAN, YOGYAKARTA.**

Diajukan oleh :

Dimas Dewanto Prabowo

20120410016

Telah disetujui dosen pembimbing

Pembimbing



Misbahul Anwar, SE., M.Si

NIK. 143014

Tanggal 19 Desember 2017

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Dimas Dewanto Probowo

Nomor Mahasiswa : 20120410016

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GMT SWALAYAN SLEMAN, YOGYAKARTA”**, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 19 Desember 2017

Dimas Dewanto Prabowo

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (Dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan-Mu lah hendaknya kamu berharap” (QS. Alam Nasyrah : 6-8).

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu”

(QS. Al-Baqarah:45).

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan” (QS. Al Mujadilah : 11).

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta. Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum. Harta bisa berkurang karena digunakan, sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan. (Ali Bin Abu Thalib).”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan terima kasih dan hormatku, ku persembahkan skripsi ini untuk :
Kedua orang tuaku, yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan, semangat
serta nasihat-nasihat yang bermanfaat.

Kakak dan adikku yang telah memberikan bantuan moril sehingga penulis tidak
merasa sendirian dalam menyusun skripsi ini.

Semua rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan dorongan semangat.

Almamaterku Tercinta.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnahnya sampai akhir zaman.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GMT SWALAYAN SLEMAN, YOGYAKARTA**, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E. Msi. Ph.D.AK. CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA. Msi. Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berkenan membantu mencarikan solusi, apabila penulis menghadapi masalah.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si, selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak Agus Tri Basuki, SE. M.Si. yang telah berkenan memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu, serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan masukan sangat penulis harapkan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 19 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Loyalitas Pelanggan	7
2. Citra Toko	15
3. Kepuasan Pelanggan	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	24
1. Pengaruh citra toko terhadap loyalitas pelanggan	24
2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap	

	loyalitas pelanggan.....	25
	3. Pengaruh simultan citra toko dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	25
	D. Model Penelitian	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
	A. Obyek/Subyek Penelitian	27
	B. Jenis Data	27
	C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
	1. Definisi Variabel Penelitian	29
	2. Alat Ukur.....	31
	F. Uji Kualitas Instrumen	31
	1. Uji Validitas	31
	2. Uji Reliabilitas	32
	G. Pengujian Asumsi Klasik	32
	1. Multikolinearitas	32
	2. Heterokedastisitas	33
	H. Uji Hipotesis dan Analisis Data	34
	1. Alat Analisis Data	34
	2. Uji Hipotesis	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Deskripsi Responden.....	37
	1. Umur	37
	2. Jenis Kelamin.....	38
	3. Pendidikan Terakhir.....	38
	4. Status Perkawinan	39
	5. Pekerjaan	40
	6. Pengeluaran Per Bulan	41
	B. Uji Kualitas Instrumen	42
	1. Uji Validitas	42

2.	Uji Reliabilitas	44
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
1.	Deskripsi Variabel Citra Toko	46
2.	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
3.	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	47
D.	Analisis Regresi Linier Berganda	48
1.	Uji Asumsi Klasik.....	48
2.	Hasil Regresi Linier Berganda.....	52
E.	Pengujian Hipotesis.....	53
1.	Uji t Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	53
2.	Uji t Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	55
3.	Uji F Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
F.	Pembahasan.....	57
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
	PENELITIAN	59
A.	Simpulan	59
B.	Saran.....	59
1.	Saran Bagi Manajemen Mini Market GMT	59
2.	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	60
C.	Keterbatasan Penelitian	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur (Tahun).....	37
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan	39
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6. Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	41
Tabel 4.7. Uji Validitas Kuesioner Citra Toko	42
Tabel 4.8. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.9. Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	45
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Citra Toko	46
Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.14. Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.15. Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.16. Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.17. Hasil Analisis Regresi Berganda	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian	26
Gambar 4.1. Distribusi t : Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan	54
Gambar 4.2. Distribusi t : Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	55