

**PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

**EKA KRISTİYANTI
20020410358**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

3000
L'UNIVERSITÉ DE MONTREAL
FACULTÉ DE
ÉCONOMIQUE

30030110228
EKA EBISII. 7211

Disponible en :



30030110228

UNIVERSITÉ DE MONTREAL
FACULTÉ DE
ÉCONOMIQUE

PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN

SKRIPSI

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



Oleh

EKA KRISTIYANTI

20020410358

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

ERI KRISTIANI
50050410350

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008

SKRIPSI

PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP

LOYALITAS PELANGGAN



Pembimbing

SRI HANDARTI S.E. M.Si

Tanggal

SKRIPSI

RENCANA STRATEGIS DAN KEBERUSAHAAN TERHADAP

LOKALITAS PELANGGAN

Ditulis oleh:

ERIKA KRISTIANI

20030410328

Telah disetujui oleh:

Pembimbing

SRI HANADARI, S.E., M.Si.

NIK: 143 038

Tanggal.....

SKRIPSI
PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN

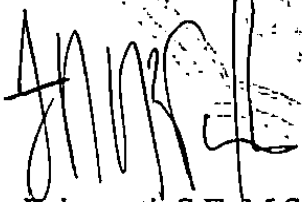
Diajukan oleh


EKA KRISTIYANTI

20020410358

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 Juli 2006
Yang terdiri dari


Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Fajarwati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Rita Kusumawati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Michaluz Anwar S.E. M.Si

NIK: 143014

Misbahul Anwar, S.E., M.Si

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dekan Fakultas Ekonomi
Mengesahui

Anggota Tim Penguji
Etiatuningsih, S.E., M.Si

Anggota Tim Penguji
Rita Kusumawati, S.E., M.Si

Ketua Tim Penguji
Et. Sri Handayani Widyadarmasari, S.E., M.Si

Yang terdiri dari
Tanggal 20 Juli 2008
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Skripsi ini telah Diberitahankan dan Disahkan di depan

50050410328
EKA KRISTIANI

Disetujui oleh

ГОЛАВНИК ПЕРУССКИ

ПЕМС / ВОН СЛКА ДУИ КЕРУАГА / ДЕРИВАДЪ

СКРИПТИ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memuji syukur alhamdulillahilahirabbil'alamin kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN”**, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari zaman jahiliyah ke zaman pencerahan, serta do'anya dan syafa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun bentuk disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, akan tetapi berkat petunjuk, dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Sri Handari, S.E., M.Si., selaku pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Isthofaina Astuti, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis

3. Mas Gun dan Mas Joned selaku wakil dari Perusahaan Arjuna Travel yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi tentang perusahaan dan membantu dalam penyebaran kuesioner.
4. Bapak dan Ibundaku yang selalu berdo'a untuk penulis yang telah memberikan kasih sayang, cinta, motivasi dan memenuhi segala sarana yang penulis perlukan.
5. Adikku tercinta yang telah menjadi motivasi dalam hidupku
6. Sahabatku tersayang Eko Novi Susanti yang selalu menemaniku dalam suka dan duka, terima kasih atas segala dukungan, pengorbanan, waktu dan do'anya.
7. Mas Jojox yang telah membantu kelancaran skripsiku, dan atas semua nasihat-nasihat yang telah diberikan kepadaku.
8. Sahabatku lainnya yang tidak bisa diucapkan satu persatu yang telah memberi saran, menemani dan membantu pencarian bahan dan data skripsi.
9. Buat Kakak-kakak sepupuku (Mas Andi, Mas Eko, Mas Pur, Mba Tika, Mba Tati, Mba Win, Mba Sri) yang selalu memberikan nasihat kepadaku.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT untuk itu saran dan masukan yang sangat penulis hargai dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 16 Juni 2006

Penulis

Eka Kristiyanti

INTISARI

Penelitian ini ingin mengkaji pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Obyek penelitian adalah Biro Arjuna Travel yang bertempat di kios pasar srago 47, Klaten. Responden yang diambil untuk mengisi kuesioner adalah pelanggan yang menggunakan jasa Arjuna Travel.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis signifikansi pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten dan menganalisis signifikansi variabel citra ataukah variabel kepuasan yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Arjuna Travel di Klaten.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik Sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* yaitu teknik penyebaran kuesioner atas dasar kemudahan menemui responden. Penyebaran kuesioner yang ditetapkan 15 hari. Dari 130 kuesioner yang berhasil disebarkan, 128 kuesioner kembali tetapi 22 kuesioner tidak dijawab secara lengkap oleh responden sehingga responden penelitian adalah 108 sebagai jumlah responden yang layak diuji.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Arjuna Travel ($\beta_1 = 0,449$). Secara lebih lanjut hasil juga menunjukkan bahwa variabel citra paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Arjuna Travel dibandingkan kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan β_1 pada variabel citra menunjukkan angka sebesar 0,449 sedangkan β_1 pada variabel kepuasan menunjukkan angka sebesar 0,385. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa citra dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel citra.

Kata kunci : citra, kepuasan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Formulation in this research is image and satisfaction have an effect on the signifikan to loyalitas of cutomer or client of at Company of Arjuna Travel in Klaten? Variable image of or most dominant satisfaction have an effect on to loyalitas cutomer/ client?.

Intention of this research is analyse the signifkansi of influence of image and satisfaction to loyalitas of cutomer/ client of at Company of Arjuna Travel in Klaten, analysing signifkansi of image variable of or most dominant satisfaction variable have an effect on to loyalitas of cutomer/ client of at Company of Arjuna Travel in Klaten.

Hypothesis in this research is image and satisfaction have an effect on the signifikan to loyalitas cutomer/ client, most having an effect on variable to loyalitas of cutomer/ client is image variable. Appliance used to prove the hypothesis by means of ... statistical analysis that is doubled regresi. Pursuant to research result and analyse the inferential data that image have an effect on the signifikan to loyalitas of customer/ client of Arjuna Travel with the research result indicating that $\beta_1 = 0,449$ obtained by signifkansi of equal to 0,000, because probabilitasnya of smaller than $\alpha = 0,05$ inferential hence that image have an effect on the signifikan to loyalitas cutomer/ client. Image variable most having an effect on to loyalitas of cutomer/ client of arjuna Travel compared to by a cutomer/ client satisfaction, this matter is shown by β_1 at image variable show the number of equal to 0,449 while β_1 at satisfaction variable show the number of equal to 0,385. This matter show the image most dominant have an effect on to loyalitas cutomer/ client

Keyword : image, satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN INTISARI.....	vii
HALAMAN ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Citra	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Loyalitas Pelanggan	11

DAFTAR ISI

1	1. Latar Belakang Penelitian
2	2. Rumusan Masalah
3	3. Tujuan Penelitian
4	4. Manfaat Penelitian
5	5. Metode Penelitian
6	6. Hasil Penelitian
7	7. Kesimpulan
8	8. Daftar Pustaka
9	9. Lampiran
10	10. Kesimpulan
11	11. Daftar Pustaka
12	12. Lampiran
13	13. Kesimpulan
14	14. Daftar Pustaka
15	15. Lampiran
16	16. Kesimpulan
17	17. Daftar Pustaka
18	18. Lampiran
19	19. Kesimpulan
20	20. Daftar Pustaka
21	21. Lampiran
22	22. Kesimpulan
23	23. Daftar Pustaka
24	24. Lampiran
25	25. Kesimpulan
26	26. Daftar Pustaka
27	27. Lampiran
28	28. Kesimpulan
29	29. Daftar Pustaka
30	30. Lampiran
31	31. Kesimpulan
32	32. Daftar Pustaka
33	33. Lampiran
34	34. Kesimpulan
35	35. Daftar Pustaka
36	36. Lampiran
37	37. Kesimpulan
38	38. Daftar Pustaka
39	39. Lampiran
40	40. Kesimpulan
41	41. Daftar Pustaka
42	42. Lampiran
43	43. Kesimpulan
44	44. Daftar Pustaka
45	45. Lampiran
46	46. Kesimpulan
47	47. Daftar Pustaka
48	48. Lampiran
49	49. Kesimpulan
50	50. Daftar Pustaka
51	51. Lampiran
52	52. Kesimpulan
53	53. Daftar Pustaka
54	54. Lampiran
55	55. Kesimpulan
56	56. Daftar Pustaka
57	57. Lampiran
58	58. Kesimpulan
59	59. Daftar Pustaka
60	60. Lampiran
61	61. Kesimpulan
62	62. Daftar Pustaka
63	63. Lampiran
64	64. Kesimpulan
65	65. Daftar Pustaka
66	66. Lampiran
67	67. Kesimpulan
68	68. Daftar Pustaka
69	69. Lampiran
70	70. Kesimpulan
71	71. Daftar Pustaka
72	72. Lampiran
73	73. Kesimpulan
74	74. Daftar Pustaka
75	75. Lampiran
76	76. Kesimpulan
77	77. Daftar Pustaka
78	78. Lampiran
79	79. Kesimpulan
80	80. Daftar Pustaka
81	81. Lampiran
82	82. Kesimpulan
83	83. Daftar Pustaka
84	84. Lampiran
85	85. Kesimpulan
86	86. Daftar Pustaka
87	87. Lampiran
88	88. Kesimpulan
89	89. Daftar Pustaka
90	90. Lampiran
91	91. Kesimpulan
92	92. Daftar Pustaka
93	93. Lampiran
94	94. Kesimpulan
95	95. Daftar Pustaka
96	96. Lampiran
97	97. Kesimpulan
98	98. Daftar Pustaka
99	99. Lampiran
100	100. Kesimpulan

	B. Logika Penelitian.....	15
	C. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
	D. Hipotesis	17
	E. Model Penelitian.....	17
BAB III.	METODA PENELITIAN.....	18
	A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	18
	B. Jenis Data.....	18
	C. Teknik Pengambilan Sampel	18
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
	E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	19
	F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	21
	G. Teknik Analisis	23
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
	1. Gambaran Umum Perusahaan Arjuna Travel.....	24
	2. Struktur Organisasi Perusahaan	24
	3. Personalia.....	27
	4. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan	28
	B. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	28
	C. Analisis Deskriptif.....	29
	D. Uji Kualitas Data.....	32
	E. Uji Hipotesis (Analisis Data).....	34
	F. Pembahasan.....	38

BAB IV.	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN	
	DAN SARAN	40
	A. Simpulan.....	40
	B. Keterbatasan Penelitian.....	41
	C. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA		42

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	: Jenis Kelamin Responden.....	29
TABEL 4.2	: Usia Responden.....	30
TABEL 4.3	: Pekerjaan Responden.....	31
TABEL 4.4	: Pendapatan Responden	31
TABEL 4.5	: Hasil Uji Validitas.....	33
TABEL 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas.....	34
TABEL 4.7	: Ringkasan Hasil Perhitungan Beresapi.....	35

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 : Model Penelitian.....	17
GAMBAR 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan	25