

**ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**



Oleh

**TANTI PRITA HAPSARI
20010410061**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh
TANTI PRITA HAPSARI
20010410061

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**

Oleh

TANTI PRITA HAPSARI

20010410061

FAKULTAS EKONOMI

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN

Diajukan Oleh

TANTI PRITA HAPSARI
20010410061

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.
NIK : 143 037

Tanggal 28 Pebruari 2005

ՀԱՅԿԻ ԴԻՅՈՒՆ
ԵՄԵՐՈՒ ԳՆԱԿԱՆ ԳԻՒՄՆԵՐ

Ի տպագրելու ԵՄԵՐՈՒ ԳՆԱԿԱՆ ԳԻՒՄՆԵՐ

Ի տպագրելու ԵՄԵՐՈՒ ԳՆԱԿԱՆ ԳԻՒՄՆԵՐ

ՏՈՒՆԻՍԻԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ
ԻՎԱՆԻ ԲՆԻԿՅԱՆ ԿՆՆՆԵՐ

ԵՄԵՐՈՒ ԳՆԱԿԱՆ ԳԻՒՄՆԵՐ

ԵՄԵՐՈՒ ԳՆԱԿԱՆ ԳԻՒՄՆԵՐ
ԻՎԱՆԻ ԲՆԻԿՅԱՆ ԿՆՆՆԵՐ
ՏՈՒՆԻՍԻԱՆ ԿՐԹԱԿԱՆ
ԻՎԱՆԻ ԲՆԻԿՅԱՆ ԿՆՆՆԵՐ

**SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

Diajukan Oleh

TANTI PRITA HAPSARI
20010410061

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Maret 2005
Yang terdiri dari



Rini Juni Astuti, S.E./M.Si.
Ketua Tim Penguji



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Drs. Edi Supriyono, MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143 014

TERMINAL FOR ALLAS MESSIERY
UNIVERSITY SUKSESAN
KABUPATEN SUKSESAN
DI KABUPATEN SUKSESAN

Dipukul pada

17/11/2008
2008/11/17

yang telah ditandatangani dan ditandatangani
dalam bentuk program studi. Maksudnya adalah
kemampuan mahasiswa di tingkat
Tingkat 11 tahun 2008
yang telah ditandatangani

Rini Nur Anwar, S.Pd
Kelas T.1.1

Anggota Tim Pengajar
Dipukul pada 17/11/2008

Anggota Tim Pengajar
Dipukul pada 17/11/2008

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Suksesan



17/11/2008
17/11/08

MOTTO

- Barangsiapa menghendaki kebahagiaan dunia, maka ia harus menguasai ilmunya, barangsiapa menghendaki kebahagiaan akhirat, maka ia harus menguasai ilmunya dan barangsiapa menghendaki keduanya harus menguasai ilmunya. (Hadist)
- Dan Janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabannya. (Al Israa' ayat 36)
- Ilmu yang paling baik ialah yang paling banyak memberikan manfaat kepada pemiliknya. Taqwa kepada Allah adalah hasil final dari ilmu pengetahuan (J.L. Basford)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah..., akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, walaupun banyak suka duka yang harus dilewati dalam setiap langkah perjalanan untuk mencapai semua itu. Karya kecil ini kupersembahkan untuk semua orang yang kusayangi yang telah banyak memberikan arti dan makna hingga detik ini. Yang terutama untuk Bapak dan ibu tercinta yang telah menyayangiku dengan sepenuh hati dan merawatku dengan memberikan berbagai keagungan, yang selalu mengajakku berfikir tentang kehidupan yang sesungguhnya, yang mengajarku untuk mengartikan segala nikmat, cobaan dan ujian yang ALLAH berikan serta selalu menuntunku untuk menjadi hamba yang pandai bersyukur. Untuk adex2_ku: Nda2, Bagas, Shoqib, thank you for the love and the joy you bring. Dan tak lupa untuk Almamaterku.

Melalui goresan ini TaNti juga ingin say sukron buat orang2 yang telah banyak memberikan kenangan yang sangat berarti :

- Especially 4 my beloved friend : "Thanks 4 all., because of you my life has changed. U're the answer to my lonely prayer N u're an angel from above."
- 170501 : "Sukron.., akhirnya... The worts is over now and I can breathe again. You mean everything to me..."
- Miss Retno Arumawati : "Nuwun banget jeng kemaren udah nemenin aku berjuang. Poxo'e Succes Always..!!"
- TTC Crew (Yog_v 74, A2n, Litha, Aroem, Mara, Aliph Bamboenk, N also Nancy) : "Ayo cah dhisix2_an, eling2 wis podho sepuh lho... KeEp In ToUcH GuYs..!!"
- Temen2 Seperjuangan (Rina Cah ayu: "Thanks atas persahabatan kita selama ini." Si centil Dina: "Makasih banget atas supportnya!!" Si kalem Istiq: "Nuwun yha Is atas tumpangan transitnya!!" N si Manis Indar: kapan sidane?" Love you all...!!!)
- Temen2 KKN Bambang lipuro (A2n, Litha, Arif ithenk, Afif, Adith, Yudi, Mbah dukun alias Maskrama N also Mr. Long sendawa Dono): "Bingkailah kenangan manis yang telah kita lalui bersama menjadi sebuah kisah klasik untuk masa depan...!!!"
- Anak2 Manajemen A 01' : "Vini...Vidi...Vici Go...!!!"

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah swt, atas rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH CITRA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN”**.

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Rini Juni Astuti, S.E., M.Si. selaku pembimbing utama dalam penulisan skripsi ini.
3. Ayah dan Ibu tercinta yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun materiil sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam memperoleh data dalam penelitian ini.
5. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh karenanya kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga amal baik yang telah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pemasaran Jasa	7
2. Perilaku Konsumen	10
3. Komunikasi Pemasaran	13
4. Citra	14
5. Keterkaitan Antara Citra Produk Perusahaan Dengan Perilaku Konsumen	16

6. Ciri-Ciri Pembentuk Citra.....	17
7. Perencanaan dan Pengendalian Citra.....	19
8. Diferensiasi Citra.....	20
9. Membangun Citra Suatu Perusahaan	21
10. Loyalitas Konsumen	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian	25
BAB III METODA PENELITIAN	26
A. Subyek Penelitian	26
B. Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Jenis Data	26
D. Metoda Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
F. Uji Kualitas Data	29
G. Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum Obyek/ Subyek Penelitian	34
1. Sejarah Umum FE UMY	34
2. Visi, Misi, Tujuan Umum Dan Tujuan Khusus FE UMY.....	35
3. Struktur Organisasi	37
4. Kelembagaan Program Studi	38
B. Analisis Deskriptif	39
C. Uji Kualitas Data	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas	66
D. Hasil Penelitian	67
1. Analisis Regresi Linier Berganda	67

2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (T-test).....	69
3. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak (F-test).....	70
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
E. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	
PENELITIAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	76
C. Keterbatasan Penelitian	77

DAFTAR TABEL

4.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jurusan	40
4.3.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Semester	41
4.4.	Penilaian Responden Terhadap Lokasi/ Letak FE UMY	42
4.5.	Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Lokasi FE UMY Untuk Dijangkau	43
4.6.	Penilaian Responden Terhadap Kondisi Ruangan dan Tempat Belajar FE UMY	44
4.7.	Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Pendukung Pada FE UMY.....	45
4.8.	Penilaian Responden Terhadap Penggunaan Fasilitas Yang Ada di FE UMY	46
4.9.	Penilaian Responden Terhadap Kurikulum Pada FE UMY	47
4.10.	Penilaian Responden Terhadap Penguasaan Materi Yang Dimiliki Oleh Staf Pengajar FE UMY	48
4.11.	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Staf Pengajar FE UMY Dalam Menyampaikan Materi	49
4.12.	Penilaian Responden Terhadap Peningkatan Kualitas Mahasiswa.....	50
4.13.	Penilaian Responden Terhadap Efektifitas Alumni	51
4.14.	Penilaian Responden Terhadap Pemasangan Iklan di Media Cetak.....	52
4.15.	Penilaian Responden Terhadap Brosur FE UMY	53
4.16.	Penilaian Responden Terhadap Promosi FE UMY	54
4.17.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bagian Tata Usaha FE UMY.....	55
4.18.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bagian Pengajaran FE UMY.....	56
4.19.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Bagian Perencanaan UMY	57

4.20.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Operasional FE UMY	58
4.21.	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Staf Pengajar FE UMY	59
4.22.	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pertimbangan Dimensi Fasilitas Fisik.....	60
4.23.	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pertimbangan Dimensi Kualitas	61
4.24.	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pertimbangan Dimensi Promosi	62
4.25.	Loyalitas Konsumen Berdasarkan Pertimbangan Dimensi Pelayanan....	63
4.26.	Rangkuman Hasil Uji Validitas	65
4.27.	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas	66

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model Pengaruh Citra FE UMY Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Terwujud Dalam Keinginan Untuk Merekomendasikan pada Orang Lain.....	25
4.1	Struktur Organisasi	37