

**ANALISIS PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PAMELLA IV SWALAYAN
DI YOGYAKARTA**



Oleh

**ARIF IBNU KHAMDAN
20010410022**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**ANALISIS PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PAMELLA IV SWALAYAN
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh

ARIF IBNU KHAMDAN
20010410022

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PAMELLA IV SWALAYAN
DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

ARIF IBNU KHAMDAN
20010410022

Telah disetujui Dosen Pembimbing.
Pembimbing



Tanggal 1 Des 2005

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA PAMELLA IV SWALAYAN
DI YOGYAKARTA

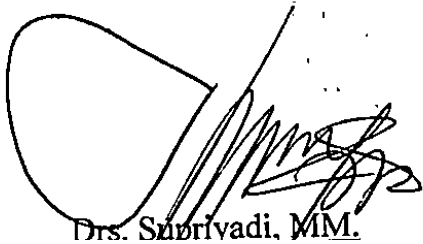
Diajukan oleh:

ARIF IBNU KHAMDAN
20010410022

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 November 2005
Yang terdiri dari



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



Drs. Supriyadi, MM.



Fauziah, S.E.

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

❧ Kita hidup mencari bahagia, harta dunia sebagai kendaranya, bahan bakarnya budi pekerti dan ilmu

❧ Waktu ibarat sebuah pedang, kita harus mampu menggunakan waktu sebaik mungkin jika kita tidak ingin terluka oleh waktu.

❧ Di setiap tempat kita menemukan kegelapan dalam hidup. Tidak ada langkah yang tepat kecuali kita nyatakan pelita dalam diri kita.

MOTTO



PERSEMBAHAN



1. Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan banyak karunia dan nikmat-Nya kepadaku, serta memberi petunjuk dan inspirasi dalam segala hal.
2. Bapak Djamzuri dan Ibu Mutmainah yang telah membesarkanku dengan limpahan kasih sayang yang tidak ternilai oleh apapun serta doa restunya yang selalu mengiringi setiap langkahku kemanapun aku pergi.
3. Nur Aini Farida dan Dewi Kurniawati, kakak-kakakku yang tiada henti-hentinya membimbingku dalam segala hal.
4. Keluarga Besar Mbah Khasan Mutholib, Keluarga Besar Mbah Sukrowardi dan semua saudara serta kerabat keluargaku.
5. Teman-teman KKN Nglarang & Gayaman, Bambanglipuro, Bantul: Afif Ngapax's (Ayo skripsine cepet dirampungke), Adhit (Ora dolanan photo wae, skripsine digarap dab !!), Aan, Elitha, Kardono "Donald Meva", Maskrama Premané Cirebon (Skripsine dirampungke dul, Ojo kapok dimarahi DPS), Tanti dan Yudi. Makasih atas semua kenangan indah yang telah kalian tinggalkan untukku dan maafkan bila dulu dalam memimpin kalian aku banyak salah kata maupun perbuatan.
6. *Special Thanks To Tourholic Adventure Team Crew*, Wendy (Andonk) sobatku yang sama2x Wong Djogja tulen "Persahabatan kita harus sampai tua nanti", Iwan (Jhon) sobatku yang kekar and punya solidaritas yang tinggi ama temen maupun orang lain, Yugo (Yugo's) sobatku yang gamers sejati pokoxe tiada hari tanpa nge-game, Edy (Kang Edy) Jangan terlalu banyak berfilosofi karena bisa membuat temenmu gak kenal jati dirimu yang sebenarnya, Rizal; Crew Tourholic yang paling cepat dapet kerja and paling cepat keluar dari kerja "Yang sabar donk, Zal", Bowo USGR; Cepet dirampungke kuliahe and menjadi calon lelaki yang diidamkan wanita, Ryan (Maryanz) sobatku yang selalu ceria "hadapilah semua yang terjadi dengan senyuman", Mawan PR (Ohm Gajah) Sobatku yang ingin sekali kukunjungi rumahnya, Ari (Kentung) sobatku yang ngelola "Toy Shop" dan sudah berkelana ke berbagai kota, Darmawan (Kyai Flexi) Kyai sing gaul "ngajilah sepinter2nya and dolan lah sebebas2nya".
7. Teman-teman manajemen A '01; Bowo, Bedjo(Tadi'), Rizam, Imron, Rewin, Nunung, Ulfa, Siska, Arum, Novi, Isti, Putri, Nensi, Dina, Fitri, Alief, Ana, Enies, Mara, Rina, Yudi Mlg, Ivan, Norman, Iksan, Kiki, Usman, Fauzi, Erwin dan semuanya yang tak bisa kusebutkan satu persatu.
8. Temen-temen nongkrong: Gudel, Wan AB, Juned, Saibun, Panji, Heri, Joko, Bebek, Simbah dan yang lainnya
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih telah menjadi sahabatku dan makasih atas semua bantuannya.



Maatur Nuwun



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pamella IV Swalayan Di Yogyakarta”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan citra untuk mempengaruhi loyalitas konsumen.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Asnawi Asdinardju M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik

4. Pimpinan beserta staf Pamela Swalayan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Ayah dan Ibu serta kakak-kakakku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Teman-temanku di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan semangat selama proses penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Akhirnya harapan peneliti, semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan memberikan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Perdagangan eceran.....	8
2. Supermarket	8
3. Pengertian citra.....	9
4. Pembentuk citra.....	11
5. Jenis citra.....	13
6. Pengendalian citra	14
7. Perilaku konsumen	15
8. Loyalitas konsumen	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	23
B. Jenis Data	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data.	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
	27

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
B. Uji Instrumen Penelitian.	38
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	40
D. Pembahasan (Interpretasi)	45
BAB V SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	48
A. Simpulan	48
B. Saran	49
C. Keterbatasan Penelitian	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52
Lampiran 1. Kuesioner	53
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden.....	59
Lampiran 3. Hasil Penilaian Responden.....	63
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas	69
.....	76

DAFTAR TABEL

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
4.4 Hasil Pengujian Validitas	39
4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	40
.....	41

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian 22

2.2 Model Penelitian 22