

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PADA RAMAI DEPARTEMEN STORE
YOGYAKARTA

Diajukan oleh
CHARIS ARU-ANGGORO
20000410156



Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

2

(Alm) Drs. Supriyadi, M.M
1430010

Tanggal :

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
PADA RAMAI DEPARTEMEN STORE YOGYAKARTA

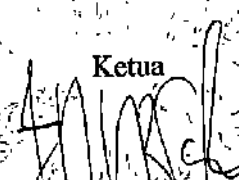
Diajukan oleh

CHARIS ARU ANGGORO
20000410156


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : 24 Maret 2008

Yang terdiri dari

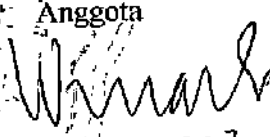
Ketua


Pajarwati, SE, M.Si
NIK: 143 054

Anggota

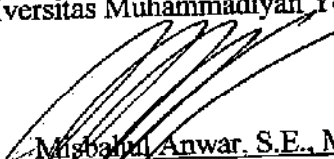

Dra. Tri Marvati, MM
NIK: 143 028

Anggota


Winarso, SE, M.M
NIK: 143 031

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mistahul Anwar, S.E., M.Si
143014

PERNYATAAN

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

Yogyakarta, 02 April 2008

Charis Aru Anggoro

MOTTO

- *Manusia tidak sedikitpun mengetahui ilmu Allah, kecuali yang Allah kehendaki*
(QAS. Al-Baqarah, 255)
- *Tiada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah*
(QS. Al-Kahfi, 39)
- *Dengan ilmu kehidupan menjadi lebih mudah, dengan seni kehidupan menjadi lebih indah, dengan agama kehidupan menjadi lebih terarah dan bermakna.*
(H.A. Mukti Ali)
- *Dan Barang siapa bertawakal kepada Allah, Maka Allah pasti akan memberinya kecukupan*
(QS. Ath Thalaq, 3)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kemudahan, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul "ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RAMAI DEPARTEMENT STORE YOGYAKARTA"

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti-peneliti di bidang pemasaran, dan bagi pengambil kebijakan atau pemasar yang bergerak dibidang jasa.

Skripsi ini bukanlah semata-mata karya penulis sendiri, tetapi karya banyak orang dengan berbagai gagasan dan temuan dalam penelitiannya seperti yang tertera pada daftar pustaka, demikian pula penyelesaiannya pun mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Rr. Sri Handari W, SE. M.Si. selaku Kepala Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Rini Juni Astuti, SE. M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.

4. Bapak Drs. Supriyadi, M.M. Alm selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan PT. Ramai Departement Store dan beserta para staf yang telah berkenan memberikan ijin dan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian ini.
6. Kedua orangtua, istri serta adikku yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan semua yang berbentuk materi dan tak henti-hentinya mendoakan penyusun.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi jawaban kuesioner yang diajukan peneliti
8. Para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
INTISARI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Perilaku Konsumen.....	5
2. Persepsi.....	5

3. Citra.....	9
4. Difrensiasi Citra.....	11
5. Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen.....	14
6. Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas konsumen.....	15
7. Pengaruh kualitas barang terhadap loyalitas konsumen.....	16
8. Pengaruh citra terhadap loyalitas konsumen.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Penurunan hipotesis.....	18
D. Model penelitian.....	19
BAB III METODA PENELITIAN.....	20
A. Metode Penelitian.....	20
1. Subyek dan Obyek Penelitian.....	20
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3. Jenis Data.....	21
4. Teknik Pengumpulan Data.....	21
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	22
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	25
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	27
1. Pengujian Validitas.....	27
2. Pengujian Reliabilitas.....	27
D. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	28
1. Definisi Dan dan Penelitian.....	28

2. Analisis Regresi Berganda.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
1. Sejarah dan Perkembangan Rantai <i>Departemen Store</i>	30
2. Tujuan Didirikannya Perusahaan.....	31
3. Lokasi Perusahaan.....	32
4. Struktur Organisasi Rantai <i>Departemen Store</i>	33
5. Personalia.....	36
6. Pemasaran.....	39
B. Analisis Deskriptif.....	41
C. Uji Instrumen Penelitian.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	46
D. Pengujian Hipotesis.....	47
1. Hipotesis 1.....	47
2. Hipotesis 2.....	49
E. Pembahasan.....	50
BAB V KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	57