

**ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
COKRO TELA CAKE YOGYAKARTA**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY COKRO TELA CAKE
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh
WIDYA SILVANA BRILLIANTI
20070410088

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
COKRO TELA CAKE YOGYAKARTA
ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY COKRO TELA CAKE
YOGYAKARTA

Diajukan oleh
WIDYA SILVANA BRILLIANTI
20070410088

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Tanggal : 10 Mei 2011

Tri Maryati, Dra.,M.M.
NIK: 143 028



SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
COKRO TELA CAKE YOGYAKARTA
ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY COKRO TELA CAKE
YOGYAKARTA

Diajukan oleh
WIDYA SILVANA BRILLIANTI
20070410088

Skripsi ini telah Dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Juni 2011

Yang terdiri dari

Sutrisno Wibowo.SE.M.M.
Ketua Penguji

Tri Maryati, Dra.,M.M
Anggota Tim Penguji

Rini Juni Astuty.SE.M.SI
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE.,M.Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Widya Silvana Brillianti

Nomor Mahasiswa : 2007041088

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ Analisis Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Konsumen Cokro Tela Cake Yogyakarta” (Analysis Of The Influence Of Image On Customer Loyalty Cokro Tela Cake Yogyakarta), 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 dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Widya Silvana Brillianti

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus.”

(Qs. A Baqorah : 45)

“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)

“ Lebih baik gagal sampai 1000 kali dari pada tidak pernah mencoba sama sekali. Hidup adalah perjuangan dan pengorbanan.”

“ Jangan pernah malu dan takut untuk memulai suatu kebaikan, karena awal dari kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan besar dalam hidup kita.”

“Hidup selalu dianggap sulit oleh orang-orang yang berfikir negative, tetapi dianggap menantang bagi orang-orang yang berfikiran positif.”

Skripsi ini penulis kepada :

Bapak, Ibu tercinta dan tersayang. Terimakasih atas doa, kasih sayang, kesabaran dan dorongan baik moral maupun materiil sehingga putrimu ini bisa melangkah untuk meraih cita-cita.

Kakak-kakakku, keluarga besarku, dan pacarku. Terimakasih atas doa, perhatian dan Support.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra terhadap loyalitas konsumen Cokro Tela Cake. Obyek dalam penelitian adalah Cokro Tela Cake Yogyakarta dan subyeknya adalah konsumen Cokro Tela Cake Yogyakarta. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang konsumen Cokro Tela Cake Yogyakarta. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan model regresi linear berganda.

Hasil pengujian regresi secara parsial dimensi citra yang meliputi harga, dimensi kualitas, dimensi pelayanan dan dimensi lingkungan fisik. Hanya dimensi kualitas yang tidak mempunyai pengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen Cokro Tela Cake Yogyakarta. Sedangkan Pengujian secara simultan menunjukkan adanya pengaruh dimensi citra yang meliputi dimensi harga, dimensi Kualitas, dimensi pelayanan dan dimensi lingkungan fisik menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara simultan terhadap loyalitas konsumen Cokro Tela Cake Yogyakarta.

Kata Kunci: Harga Produk, Pelayanan, Kualitas Produk, Lingkungan Fisik, dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

This research aimed at analysing the influence of the image on the consumer's loyalty Cokro Tela Cake. The object of the research was Cokro Tela Cake Yogyakarta and his subject the consumer Cokro Tela Cake. The research data was received through the spreading of the questionnaire to 100 consumers Cokro Tela Cake Yogyakarta. The analysis of the data that was carried out by using the linear regression model multiplied.

Results of the testing of regression partially the dimension of the image that covered the price, the dimension of the quality, the dimension of the service and the dimension of the physical environment. Only dimensions of the quality that did not have the influence and not significant towards the consumer's loyalty Cokro Tela Cake Yogyakarta. Whereas the Testing simultaneously show the existence of the influence of the dimension of the image that covered the dimension of the price, the dimension of the Quality, the dimension of the service and the dimension of the physical environment show that the existence of the influence simultaneously towards the consumer's loyalty Cokro Tela Cake Yogyakarta.

Keywords: Price Product, Service, Quality Products, Physical Environment, and Consumer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH CITRA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN COKRO TELA CAKE YOGYAKARTA”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Tri Maryati, Dra.,M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
3. Ayah dan ibu serta saudara-saudara ku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, Mei 2011

Widya Silvana Brillianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSERTUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Perilaku Konsumen	7
2. Loyalitas Konsumen.....	13
3. Pengertian Citra	16
4. Diferensiasi Citra.....	18
5. Dimensi Harga.....	21
6. Dimensi Pelayanan	22
7. Dimensi Kualitas	24
8. Dimensi Lingkungan Fisik	25
9. Dimensi Citra	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Hipotesis.....	27
D. Model Penelitian	33

BAB III	METODA PENELITIAN	34
	A. METODE PENELITIAN.....	34
	1. Obyek/Subyek Penelitian	34
	2. Teknik Populasi dan Sampel	34
	a. Populasi.....	34
	b. Sampel.	34
	c. Jenis Data.....	35
	d. Teknik Pengumpulan Data	36
	B. Definisi Oprasional dan Pengukurannya	36
	1. Variabel bebas (<i>Independent variable</i>).	36
	2. Variabel terikat (<i>Dependent variable</i>).....	38
	C. Uji Kualitas Instrument Penelitian.....	39
	1. Pengujian Validitas.....	39
	2. Pengujian Reliabilitas.....	40
	D. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
	A. Gambar Umum dan Obyek Penelitian	44
	1. Sejarah Singkat Cokro Tela Cake	44
	2. Visi dan Misi Cokro Tela Cake.....	45
	3. Lokasi Perusahaan	46
	4. Struktur Organisasi	47
	B. Analisis Deskriptif	48
	1. Deskripsi Hasil Penelitian	48
	2. Profil Responden.....	49
	C. Hasil Jawaban Kuesioner	52
	D. Uji Instrument Penelitian	67
	1. Uji Validitas	68
	2. Uji Realibelitas.....	69
	E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesa)	70
	1. Analisis Regresi Berganda	70
	2. Uji t	72
	3. Uji F	73
	F. Pembahasan.....	75

BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ...	78
	A. Simpulan	78
	B. Saran.....	80
	C. Keterbatasan penelitian	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Responden.....	50
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden	50
Tabel 4.4.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.5.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	51
Tabel 4.6	Klasifikasi Dimensi Harga Produk Pertanyaan Pertama	53
Tabel. 4.7	Descriptive Statistic Dimensi Harga Produk Pertanyaan Pertama	53
Table. 4.8	Klasifikasi Dimensi Harga Produk Pertanyaan Kedua	54
Table. 4.9	Descriptive Statistic Dimensi Harga Produk Pertanyaan Kedua	54
Tabel. 4.10	Klasifikasi Dimensi Kualitas Produk Pertanyaan Pertama.....	55
Table. 4.11	Descriptive Statistic Dimensi Kualitas Produk Pertanyaan Pertama	56
Table. 4.12	Klasifikasi Dimensi Kualitas Produk Pertanyaan Kedua	56
Tabel. 4.13	Descriptive Statistic Dimensi Kualitas Produk Pertanyaan Kedua	57
Table. 4.14	Klasifikasi Dimensi Pelayanan Pertanyaan Pertama	57
Table. 4.15	Descriptive Statistic Dimensi Pelayanan Pertanyaan Pertama ...	58
Tabel. 4.16	Klasifikasi Dimensi Pelayanan Pertanyaan Kedua	59
Table. 4.17	Descriptive Statistic Dimensi Pelayanan Pertanyaan Kedua	59
Table. 4.18	Klasifikasi Dimensi Lingkungan Fisik Pertanyaan Pertama	60
Tabel. 4.19	Descriptive Statistic Dimensi Lingkungan Fisik Pertanyaan Pertama	60
Table. 4.20	Klasifikasi Dimensi Lingkungan Fisik Pertanyaan Kedua	61
Table. 4.21	Descriptive Statistic Dimensi Lingkungan Fisik Pertanyaan Kedua	62
Tabel. 4.22	Klasifikasi Loyalitas Konsumen Pertanyaan Pertama	63
Table. 4.23	Descriptive Statistic Loyalitas Konsumen Pertanyaan Pertama	63
Table. 4.24	Klasifikasi Loyalitas Konsumen Pertanyaan Kedua.....	64
Tabel. 4.25	Descriptive Statistic Loyalitas Konsumen Pertanyaan Kedua...	64
Table. 4.26	Klasifikasi Loyalitas Konsumen Pertanyaan Ketiga	65
Table. 4.27	Descriptive Statistic Loyalitas Konsumen Pertanyaan Ketiga ..	66
Tabel. 4.28	Klasifikasi Loyalitas Konsumen Pertanyaan Keempat.....	66
Table. 4.29	Descriptive Statistic Loyalitas Konsumen Pertanyaan Keempat	67
Table. 4.30	Hasil Uji Validitas	68

Tabel. 4.31	Hasil Uji Realibilitas.....	69
Table. 4.32	Hasil Uji Regresi.....	70
Table. 4.33	Hasil Uji F.....	73
Tabel. 4.34	Hasil Nilai Determinan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian Citra Terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
Gambar 4.1. Struktur Perusahaan Cokro Tela Cake.....	47