

**PENGARUH CITRA PAMELLA SWALAYAN,1  
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh

**KUS FATMATRIANI R  
20000410107**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

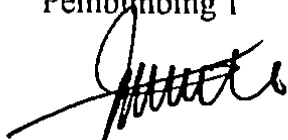
**SKRIPSI**  
**PENGARUH CITRA PAMELLA SWALAYAN 1**  
**TERHADAP PERILAKU KONSUMEN**  
**DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

KUS FATMATRIANI R  
20000410107

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing 1



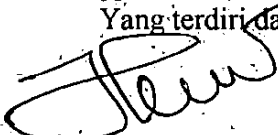
Sutrisno Wilowo S.E. M.M


Tanggal 19-2-2005

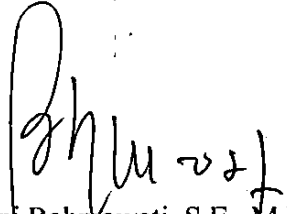
**PENGARUH CITRA PAMELLA SWALAYAN I  
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN  
DI YOGYAKARTA**

Di ajukan oleh :  
Kus Fatmatriani Rimawati  
2000 041 0107

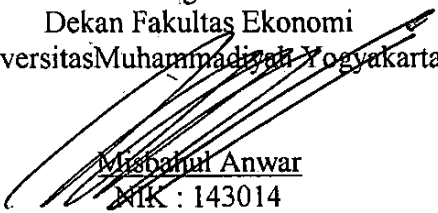
Skripsi ini telah Di pertahankan dan Di sahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal : 23 Maret 2005  
Yang terdiri dari

  
Heru Kurnianto Tjahjono, S.E., M.M.  
Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.  
Anggota Tim Penguji

  
Alni Rahmawati, S.E., M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Misbahul Anwar  
NIK : 143014

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa terpancarkan kepada Allah SWT atas limpahan karunia-Nya yang tiada terkira. Sholawat beriring salam tiada terputus bagi sang pemimpin sejati, manusia nan sempurna Rasulullah Muhammad SAW yang telah menyibak tabir kegelapan menjadikan hidup lebih bercahaya sehingga mampu merubah kesuraman jiwa menjadi lebih indah.

Alhamdulillah, akhirnya penyusunan skripsi ini selesai dengan indah, sebuah penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Citra Pamela Swalayan I Terhadap Perilaku Konsumen Di Yogyakarta". Penyusunan dan penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan, dorongan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, Peneliti menghaturkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas kesabarannya dan bimbingannya.
4. Ibu Rini Juni Astuti, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas nasehatnya terutama waktu semester V.
5. Ibu Noor Liesnani Pamela, selaku General Manager Pamela Swalayan I, terima kasih atas izin penelitian dan waktu yang telah diberikan kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu yang senantiasa mendoakan dan mengupayakan terselesaikannya pendidikan putrinya. Tak ada kata-kata yang dapat diungkapkan kecuali doa semoga Allah SWT memberikan surga yang terindah bagi Bapak dan Ibu.
7. Semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, baik

SWT berkenan membalas itu semua dengan hal-hal yang lebih baik untuk semuanya.

Peneliti berharap, skripsi ini dapat berguna bagi pembaca sekalian. Peneliti sadar banyak kekurangan pada penelitian ini, untuk itu kritik dan saran pembaca akan memberikan kebahagiaan tersendiri bagi peneliti untuk kebaikan di masa depan.

Billahi Taufik Wal Hidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2 Februari 2005

Peneliti

Kus Fatmatriani R

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Landasan Teori.....	6
1. Perilaku Konsumen .....	6
2. Teori-Teori Perilaku Konsumen .....	7
3. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	11
4. Pengertian Citra Toko (Swalayan) .....	18
5. Dimensi Citra Toko (Swalayan).....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
C. Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian .....	21
<b>BAB III METODA PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
A. Subjek Penelitian.....	22
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
C. Jenis Data .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Uji Kualitas Data.....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>30</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	30
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan .....	30
2. Lokasi Perusahaan .....	31
3. Tujuan Perusahaan .....	31
4. Struktur Organisasi Pamella Swalayan I .....	31
B. Analisis Deskriptif .....	33

1. Jenis Kelamin Responden .....	33
2. Usia Responden .....	34
3. Tingkat Pendidikan Responden .....	35
4. Tingkat Pendapatan Responden .....	35
5. Jenis Pekerjaan Responden .....	36
C. Uji Kualitas Data .....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas .....	38
D. Hasil Penelitian.....	39
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
2. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (t-test) .....	43
3. Uji Koefisien Regresi (f test) .....	46
4. Koefisien Determinasi .....	48
E. Pembahasan .....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Keterbatasan Penelitian .....	54

## DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	34
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	35
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	35
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
4.6. Uji Validitas Kualitas Barang .....	37
4.7. Uji Validitas Lokasi .....	37
4.8. Uji Validitas Pelayanan Karyawan .....	38
4.9. Uji Validitas Pengetahuan Karyawan .....	38
4.10. Uji Reliabilitas .....	39
4.11. Analisis Regresi Linier Berganda Terhadap Niat Membeli Ulang .....	40
4.12. Analisis Regresi Linier Berganda Terhadap Niat Merekomendasi .....	41
4.13. Uji Koefisien Parsial (t-test) Terhadap Niat Membeli Ulang .....	44
4.14. Uji Koefisien Parsial (t-test) Terhadap Niat Merekomendasi .....	45
4.15. Uji F test Terhadap Niat Membeli Ulang .....	47
4.16. Uji F test Terhadap Niat Merekomendasi .....	48
4.17. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Terhadap Niat Membeli ulang .....	48
4.18. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Terhadap Niat Merekomendasi .....	49



## DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian .....	21
4.1 Struktur Organisasi Pamella Swalayan 1	21