

**ANALISIS PENGARUH CITRA MARKAZ SWALAYAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh

**YUSRON NUGROHO**  
20010410073

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2010**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA MARKAZ SWALAYAN TERHADAP**  
**LOYALITAS KONSUMEN DI YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh**  
**YUSRON NUGROHO**  
**20010410073**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Misbahul Anwar, SE., M.Si.  
NIK: 143014

Tanggal .....

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH CITRA MARKAZ SWALAYAN TERHADAP**  
**LOYALITAS KONSUMEN DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh  
**YUSRON NUGROHO**  
**20010410073**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 24 Juni 2008  
Yang Terdiri dari

Rita Kusumawati, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

Drs. Edi Supriyono, M.M.  
Anggota Tim Penguji

M. Imam Bintoro, S.E., M.Sc. FIN.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E. M.Si.  
NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Yusron Nugroho

Nomor Mahasiswa : 20010410073

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: “Analisis Pengaruh Citra Markaz Swalayan Terhadap Loyalitas Konsumen Di 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, ..... 2010

Yusron Nugroho

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“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 Nasyrh: 6-8)**

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

**(Qs. A Baqorah: 45)**

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

### **Skripsi ini penulis kepada:**

Bapak, ibu ku tercinta dan tersayang. Terimakasih atas Doa, Kasih sayang, Kesabaran dan Dorongan baik Moril maupun Materiil sehingga putra mu ini bisa melangkah untuk meraih cita-cita.

Kakak-kakaku. Terimakasih atas Doa, Perhatian dan Support.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh citra supermarket terhadap loyalitas konsumen. Objek dalam penelitian adalah Markaz Swalayan Yogyakarta dan subyeknya adalah konsumen Markaz Swalayan Yogyakarta. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada 100 orang konsumen Markaz Swalayan Yogyakarta. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil pengujian regresi secara parsial menunjukkan: dimensi-dimensi citra supermarket yang meliputi harga, pelayanan, kualitas produk dan lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Markaz Swalayan Yogyakarta. Pengujian secara simultan menunjukkan adanya pengaruh dimensi-dimensi citra supermarket yang meliputi harga, pelayanan, kualitas produk dan lingkungan fisik secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Markaz Swalayan Yogyakarta.

**Kata kunci: harga, pelayanan, kualitas produk, lingkungan fisik dan loyalitas konsumen.**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH CITRA MARKAZ SWALAYAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI YOGYAKARTA”**.

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

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
2. Bapak Ir. H. Dasron Hamid, M.Sc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. 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, ..... 2010

Yusron Nugroho

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	3
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Perilaku Konsumen .....	6
2. Citra Supermarket .....	12
3. Loyalitas Konsumen .....	16

B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	19
C. Hipotesis .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
A. Objek/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 Instrumen .....	26
1. Uji Validitas .....	27
2. Uji Reliabilitas .....	27
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	32
1. Sejarah Singkat Markaz Swalayan Yogyakarta .....	32
2. Struktur Organisasi .....	32
B. Analisis Deskriptif .....	33
1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	33
2. Deskripsi Responden .....	34
C. Uji Kualitas Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	36
1. Analisis Regresi Berganda .....	36

2. Uji t (t-test) .....	38
3. Uji F (F test) .....	39
4. Analisis Koefisien Determinasi .....	40
E. Pembahasan .....	41
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	44
A. Simpulan .....	44
B. Keterbatasan Penelitian .....	44
C. Saran .....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Koefisien Regresi .....	37
Tabel 4.5. Hasil Uji F .....	40
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Efek Citra terhadap Perilaku Konsumen dan Keuangan Supermarket .....	13
Gambar 4.1. Struktur Organisasi .....	33