

**ANALISIS PENGARUH CITRA SWALAYAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada ABC Swalayan Kota Purbalingga)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Mencapai Derajat Sarjana S-1**

Oleh :

**ROYAN IRKHAMULLOH**

**1102010064**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH CITRA SWALAYAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada ABC Swalayan Kota Purbalingga)**



**SKRIPSI**

Disusun oleh :  
**ROYAN IRKHAMULLOH**  
**1102010064**

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Arini Hidayah, SE.,M. Si**  
**NIK/NIP 2160341**

**HALAMAN PENGESAHAN**

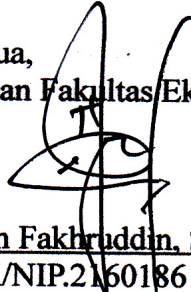
**ANALISIS PENGARUH CITRA SWALAYAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pada ABC Swalayan Kota Purbalingga)**

Oleh :  
ROYAN IRKHAMULLOH  
1102010064


Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
Pada hari kamis, 26 Februari 2015

**SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI**


Ketua,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Iwan Fakhruddin, SE., M.Si  
NIK/NIP. 2160186

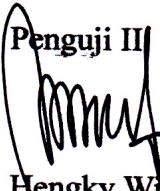
Sekretaris,  
Kaprodi Manajemen S1

  
Hermin Endratno, SE., M.Si  
NIK/NIP. 2160289

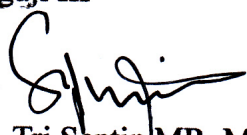
Penguji I

  
Arini Hidayah, SE., M.Si  
NIK/NIP. 2160341

Penguji II

  
Hengky Widhiandono, SE., M.Si  
NIK/NIP. 2160204

Penguji III

  
Dra. Tri Septin MR., M.Si  
NIK/NIP. 2160128

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Iwan Fakhruddin, SE., M.Si  
NIK/NIP. 2160186

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Royan Irkhamulloh  
NIM : 1102010064  
Program Studi : Manajemen S.1  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan hasil jiplakan dan hasil karya orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara jujur, dan apabila kelak di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 26 Februari 2015

Yang menyatakan,



Royan Irkhamulloh

NIM 1102010064

## **MOTTO**

*Kesulitan itu hanya bersifat sementara, maka bergegas dan bekerja keraslah  
untuk menyongsong kesuksesan*

*Man Jadda Wajada “Kesungguhan akan membuahkan hasil”*

*Lihatlah keatas untuk memacu diri dan lihatlah kebawah untuk bersyukur*



## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bapak dan Ibu tercinta,

Serta Kakak dan Adikku tersayang,

Sebagai ungkapan rasa terimakasih, sayang dan baktiku

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra swalayan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ABC swalayan Kota Purbalingga. Loyalitas konsumen sekarang ini merupakan hal terpenting perusahaan dalam mengatasi persaingan bisnisnya yang semakin ketat. Usaha untuk meraih keunggulan bersaing dalam mempertahankan loyalitas konsumen, perusahaan harus dapat membentuk citra swalayan yang baik serta menjaga kualitas layanannya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner (primer) yang dibagikan kepada konsumen ABC Swalayan Kota Purbalingga, dengan menggunakan metode purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 105 responden. Analisis data ini menggunakan SPSS for windows 16. Data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas kemudian dianalisis dengan regresi berganda dan uji asumsi klasik sehingga menghasilkan rumusan regresi.

Variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan, dan variabel independennya adalah citra swalayan dan kualitas layanan. Teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu uji t, uji f dan uji elastisitas. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji t, variabel citra swalayan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan, serta kualitas layanan juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji f menunjukkan bahwa variabel citra swalayan dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji elastisitas menunjukkan citra swalayan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan ABC Swalayan Kota Purbalingga.

**Kata kunci :** Citra Swalayan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

*The aim of this research was to the effect of supermarket's image and the service quality toward the loyalty of ABC Supermarket customer Purbalingga. Nowadays the consumers' loyalty was the most important thing for a company to compete with order companies. An effort to maintain consumers' loyalty, the company had to make good supermarket image and keep its quality of service.*

*The data of the research was collected through purposive sampling method by giving questionnaire to the consumers of ABC Supermarket in Purbalingga. The number of samples was 105 respondents. SPSS for windows 16 was used as the metod of data analysis. The data that qualified to the validity and reliability test was analyzed by double regression and classical assumption test test thus resulted regression formula.*

*The dependent variable was costumer' loyalty, and the independent variables were supermarket image and its service quality. The techniques of hypotesis test were t test, f test and elasticity test. From the research, it could be concluded that t-test result, the variable of supermarket image significantly affected towards costumers' loyalty as well as the quality of service. The result of f-test showed that the variables of supermarket image and its service quality simultaneously affected toward costumers' loyalty, whereas the results of elasticity test showed that the image of supermarket was the most effective factor towards costumers' loyalty of ABC Supermarket Purbalingga.*

*Key words : Supermarket Image, Service Quality, Costumers' Loyalty.*

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahir Rahmaanir Rahiim*

*Assalamu'alaikum wr wb.*

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah kehadirat Alloh SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH CITRA SWALAYAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA ABC SWALAYAN KOTA PURBALINGGA)”.

Skripsi ini disusun guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Universitas Muhammadiyah Purwokerto Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Dalam hal ini saya menyadari atas keterbatasan kemampuan yang dimiliki, sehingga saya juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati saya mengharapkan kritik dan saran guna mengoreksi dan memperbaiki atas kekurangan yang ada sehingga mencapai hasil yang lebih baik. Dengan berbagai keterbatasan itulah, maka saya menyadari bahwa skripsi ini bukan semata-mata disusun berdasarkan kemampuan penulis sendiri, melainkan karena mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga pada kesempatan kali ini dengan segala ketulusan hati dan kerendahan hati saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Dr.H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Bapak Iwan Fakhruddin, S.E.,M.Si.

3. Bapak Hermin Endratno S.E.,M.Si, selaku ketua Program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Ibu Arini Hidayah S.E.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak M Hengky Widhiandono.,SE.,M.Si selaku penguji satu yang telah memberikan sumbangan pemikiran, kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Dra.Tri Septin MR, M.Si., selaku penguji dua yang telah memberikan sumbangan pemikiran, kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua.
8. Bapakku Mudiyono dan Ibuku Sri Umiyati yang selalu mendoakanku dan memberi dukungan, nasehat, kasih sayang, ketulusan, kesabarannya dalam membimbingku agar bisa lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi Bapak dan Ibuku. Amin.
9. Kakakku Wildan Nurul Huda terimakasih atas bimbingan dan nasehatnya, dan Adikku Zami Meilana, terimakasih atas kebersamaan, keceriaan dan suka duka bersama kalian. Semoga kalian bisa jadi orang yang lebih baik dan bisa membanggakan orang tua. Amin.

10. Saudara-saudaraku, yang memberikan dukungan moril dan materil sampai selesainya skripsi ini. Terimakasih atas kasih sayang serta semangat yang kalian berikan kepadaku.
11. Melly Muntaroh, terima kasih sampai sekarang masih disampingku dalam suka maupun duka dan selalu menemani, mendukung dan memberiku semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang, kesabaran, pengertian, perhatian, dan keceriaan yang selalu kamu hadirkan dan selalu menjadi pendengar setiaku.
12. ABC Swalayan Purbalingga yang telah memberikan waktu dan tempatnya untuk mendukung penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman Manajemen S1 Angkatan 2011 Widya Nurmansyah, Aguri Danis, Tri Yana, Yoan Okta, Dito Yusuf, Firman Bagus, Anton savrizen, Dani, Hendri, Ernindiya, Viola, Riyanti, Amel, Sintya, Nita Despri, Intan, In dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.
14. Anak-anak Syamilky kost dan Bapak kost Budi yuwono terima kasih atas kebersamaan dan kekeluargaan kalian selama ini.
15. Semua orang yang telah membantuku menyelesaikan pembuatan dan penulisan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perdagangan Eceran ( <i>retail</i> ) .....	9
B. Citra Toko.....	10
C. Kualitas pelayanan.....	12
D. Perilaku Konsumen.....	15

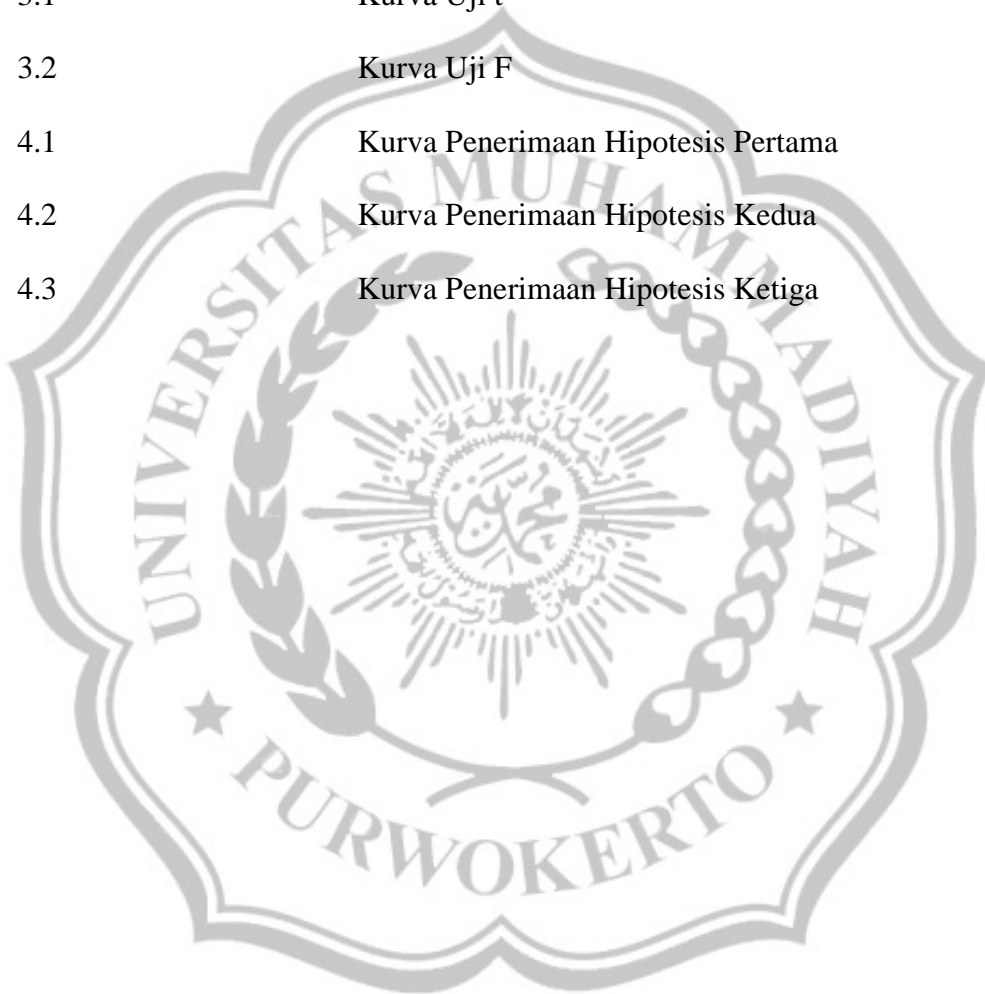
E. Kepuasan Pelanggan.....	17
F. Loyalitas Pelanggan.....	18
G. Kerangka Pemikiran .....	19
H. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Objek Penelitian.....	22
C. Jenis dan Sumber Data.....	22
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
E. Definisi Operasional Variabel .....	24
F. Skala Pengukuran .....	25
G. Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
B. Deskripsi Responden .....	34
C. Uji Validitas dan Reabilitas .....	39
D. Analisis Data.....	41
E. Pembahasan .....	50
F. Keterbatasan Penelitian .....	55
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Definisi Operasional	24
4.1	Deskripsi Penyebaran Kuesioner	35
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.3	Responden Berdasarkan Usia	36
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.5	Responden Berdasarkan Pendapatan	37
4.6	Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja	38
4.7	Responden Berdasarkan Tujuan Berbelanja	38
4.8	Hasil Perhitungan Uji Validitas	39
4.9	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	40
4.10	Hasil Uji Normalitas	41
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	42
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
4.13	Analisis Linear Berganda	44
4.14	Hasil Uji t	45
4.15	Hasil Uji F	47
4.16	Hasil Uji $R^2$	49

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	20
3.1	Kurva Uji t	30
3.2	Kurva Uji F	32
4.1	Kurva Penerimaan Hipotesis Pertama	46
4.2	Kurva Penerimaan Hipotesis Kedua	47
4.3	Kurva Penerimaan Hipotesis Ketiga	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Tabulasi Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reabilitas

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Analisis Linear Berganda

Lampiran 6. Uji t, Uji f, Uji Elastisitas, Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Lampiran 7. t Tabel

Lampiran 8. F Tabel

