

**ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN  
DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA  
ALFAMART CABANG BANYUDONO**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Dwi Wahyuni  
NIM : 12412858  
Program Studi : Manajemen**

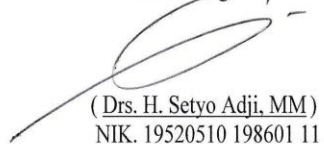
**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2016**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen pada Alfamart Cabang Banyudono.  
Nama : Dwi Wahyuni  
NIM : 12412858  
Program Studi : Manajemen

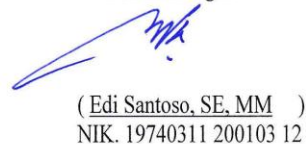
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
Diuji guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

  
(Drs. H. Setyo Adji, MM)  
NIK. 19520510 198601 11

Ponorogo, .....

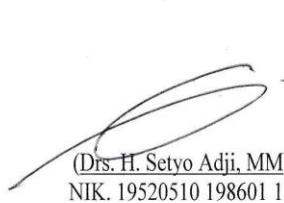
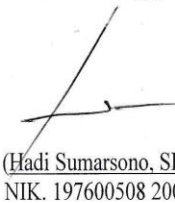

Pembimbing II

  
(Edi Santoso, SE, MM )  
NIK. 19740311 200103 12

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
(Lutfi Ropini, SE, MM)  
NIK. 19630505 19900320 03

Dosen Penguji :

 (Drs. H. Setyo Adji, MM) NIK. 19520510 198601 11  
 (Hadi Sumarsono, SE, M.Si) NIK. 197600508 200501 11  
 (Dra. Umi Farida, MM) NIK.1961011019911213

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Alfamart cabang Banyudono, (2) pengaruh Citra, Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara individu terhadap loyalitas konsumen Alfamart cabang Banyudono

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survey atau wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Alfamart cabang Banyudono yang memiliki kartu member AKU PONTA maupun tidak, usia  $\geq 16$  tahun, dan membeli di minimarket Alfamart lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* diperoleh sampel sebanyak 70 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini adalah analisis jalur (*path*) dengan bantuan regresi linier berganda dan uji t maupun uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Citra, Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh positif secara simultan terhadap loyalitas konsumen, dibuktikan dari F hitung sebesar 80,252 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ ; (2) Citra, dan Lokasi berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan konsumen sedangkan kualitas pelayanan tidak, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 5.916 (Citra), nilai signifikansi 0,000 dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,378, nilai t hitung sebesar 0,522 (Kualitas Pelayanan), nilai signifikansi -0,643 dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar -0,030; dan yang terakhir nilai t hitung 3.677 (Lokasi), nilai signifikan 0,000 dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0.214. Variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini adalah variabel citra.

### **Kata kunci :**

**Citra, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Loyalitas Konsumen**

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH CITRA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART DI BANYUDONO.**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peran serta berbagai pihak turut membantu terselesaikan penulisan skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Sulthon, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Drs. H. Setyo Adji, MM selaku Dosen Pembimbing I yang sudah dengan ikhlas dan sabar membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing penulis dengan baik.

6. Seluruh staf pengajar dan seluruh karyawan program Strata 1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Orang tuaku tercinta, yang telah memberikan dukungan dan do'a serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
8. Pihak Alfamart dan staffnya, di cabang Banyudono Ponorogo yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi.
9. Teman-teman di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Atas bimbingan dan saran serta bantuan baik moril maupun spiritual yang diberikan penyusun, dengan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan mendapat imbalan dan lindungan Tuhan Yang Maha Esa.

Ponorogo,

Penulis

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,.....



**( Dwi Wahyuni )  
NIM. 12412858**

**“ MOTTO “**

*“Selalu yakin kerja kerasku, usahaku,  
lelahku dan doaku, semuanya akan  
dibayar dengan kesuksesanku”.*

## **PERSEMBAHAN**

*Rasa Syukur yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Allah Subhana wa ta'ala, skripsi ini saya persembahkan untuk:*

- 1. Orang tuaku tercinta, yang telah memberikan dukungan dan do'a serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini.*
- 2. Keluargaku yang sudah memberikan doa dan dukungan.*
- 3. Seseorang yang jauh disana yang telah memberi semangat dan doa.*
- 4. Teman-teman yang selalu memberi semangat.*



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>i</b>
<b>Ringkasan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian</b> .....	<b>vi</b>
<b>Motto</b> .....	<b>vii</b>
<b>Persembahan</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pemasaran.....	9
2.1.2. Manajemen Eceran .....	10
2.1.3. Perilaku Konsumen .....	13
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	17
2.1.5. Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.6. Citra .....	22
2.1.7. Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.8. Lokasi .....	27
2.2. Penelitian Terdahulu .....	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32

2.4. Perumusan Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.1.2. Sifat Penelitian .....	35
3.1.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.1.4. Metode Pengambilan Data .....	37
3.2. Definisi Variabel dan Operasional.....	38
3.2.1. Definisi Variabel .....	38
3.2.2. Definisi Opeerasional Variabel .....	39
3.3. Metode Analisa Data.....	43
3.3.1. Analisis Data Kuantitatif.....	43
3.3.2. Alat Analisa Data .....	43
3.3.3. Teknik Analisa Data.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Sejarah Alfamart .....	49
4.1.1. Visi dan Misi Alfamart.....	50
4.1.2. Logo Alfamart .....	50
4.1.3. StrukturOrganisasi Alfamart .....	51
4.1.4. ObjekPenelitian .....	52
4.2. Deskripsi Responden .....	52
4.2.1. Deskripsi Variabel.....	57
4.3. Uji Instrumen .....	61
4.3.1. Uji Validitas & Reliabilitas .....	61
4.3.2. Anilisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.3.3. Uji R Square .....	66
4.3.4. Pengujian Hipotesis .....	67
4.4. Pembahsan .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 4.1 Diskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2 Diskripsi responden berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.3 Diskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	54
Tabel 4.4 Diskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan .....	55
Tabel 4.5 Diskripsi responden berdasarkan penghasilan .....	56
Tabel 4.6 Diskripsi responden berdasarkan frekuensi kunjungan .....	56
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Citra.....	58
Tabel 4.8 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Kualitas pelayanan	59
Tabel 4.9 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Lokasi .....	60
Tabel 4.10 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap Loyalitas Konsumen	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji R Square .....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Saluran Distribusi barang dagangan.....	10
Gambar 2.2 Alur keputusan pembelian.....	19
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Logo dan Maskot Alfamart .....	50
Gambar 4.2 Struktur Alfamart Cabang Banyudono.....	52
Gambar 4.3 Grafik F test.....	69
Gambar 4.4 Grafik Uji t Citra .....	72
Gambar 4.5 Grafik Uji t Kualitas Pelayanan .....	73
Gambar 4.6 Grafik Uji t Lokasi .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi kuesioner dan data diskripsi responden

Lampiran 3 Hasil pengolahan data SPSS Corelations, Reliability, Regression

Lampiran 4 Tabel t, Tabel F, Tabel r product moment