

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA 7 ELEVEN**

(Studi kasus 7 Eleven Taman Palem Cengkareng, Jakarta Barat)

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**Fiki Fernando**

**43109010004**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

---

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fiki Fernando

NIM : 43109010004

Program Studi : Manajemen S-1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 September 2013



Fiki Fernando

NIM: 43109010004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fiki Fernando

NIM : 43109010004

Program Studi : Manajemen S-1

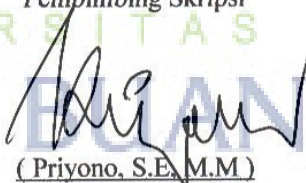
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen Terhadap  
Loyalitas Konsumen 7 Eleven .

Tanggal Lulus Ujian : 10 September 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Priyono, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Wiwik Utami AK., CA)

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN 7 eleven  
(Studi kasus 7 Eleven di Wilayah Taman Palem Cengkareng , Jakarta Barat).

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

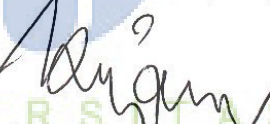
**Fiki Fernando**

**43109010004**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 September 2013  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

**Susunan Dewan Penguji**

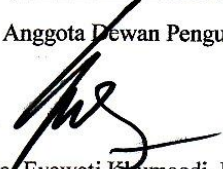
**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

  
( Priyono, S.E./M.M )

Anggota Dewan Penguji

  
( Daru Asih, SE., M.Si )

Anggota Dewan Penguji

  
( Dra. Evawati Khumaedi, M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN 7 ELEVEN”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bpk. Dr.Ir Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor universitas Mercubuana Jakarta
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, AK., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM.selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, serta segenap dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Bapak Priyono, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas segala bimbingan, saran, masukan, kritik, kesabaran dan kesempatan yg diberikan untuk saya.
5. Kedua Orang Tuaku tercinta, Asdani dan Yatmi Dwi Astuti yang selalu memberikan support, dorongan, kasih sayang, untuk semua pengorbanannya selama ini, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini, memberikan do'a dan ridhonya dalam proses penyelesaian kuliah hingga penulisan skripsi ini.

6. Keluarga serta kerabat yang selalu memberikan support, simpati, rasa peduli terhadap penulis.
7. Workshop Urban Couture yang selalu memberikan dorongan, membantu, memberikan support, motivasi, selalu setia mendengarkan keluh kesah selama ini dan memberikan do'anya dalam dalam proses penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Teman- teman di Warsoft Cengkareng, Eqta, Erick, Dede, Nico, dan lainnya yang selalu memberikan support, bantuan, dan banyak hal dalam penyelesaian kuliah dan penulisan skripsi.
9. Teman – teman seperjuangan *Emak Crew* Serta Komandan ( komunitas manajemen 2009 ), seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen S1 Angkatan 2009 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan berbagi ilmu selama menuntut ilmu di Universitas Mercu Buana Kampus tercinta ini.
10. Kepada semua pihak yang belum disebutkan nama-namanya, semoga ALLAH SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin

Akhir kata, semoga karya kecil ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 16 September 2013

Penulis,

Fiki Fernando

NIM: 43109010004

## **DAFTAR ISI**

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah.....        | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....      | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian.....     | 6 |

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 2.1. Tinjauan Pustaka.....               | 7  |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran.....         | 7  |
| 2.1.2. Strategi pemasaran.....           | 9  |
| 2.1.3. Bauran Pemasaran.....             | 10 |
| 2.1.4. Konsep dan Pengertian Produk..... | 15 |
| 2.1.5. Klasifikasi Produk.....           | 17 |
| 2.1.6. Atribut Produk.....               | 18 |
| 2.1.7. Kualitas Produk.....              | 19 |
| 2.2. Citra Toko.....                     | 20 |
| 2.2.1. Dimensi Citra Toko.....           | 21 |

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 2.3. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 22 |
| 2.4. Loyalitas Konsumen.....           | 26 |
| 2.5. Kerangka Penelitian.....          | 29 |

### **BAB III. METODELOGI PENELITIAN**

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 3.1. Objek Penelitian.....                | 30 |
| 3.1.1. Lokasi Penelitian.....             | 30 |
| 3.1.2. Gambaran Obyek Penelitian.....     | 30 |
| 3.2. Desain Penelitian.....               | 31 |
| 3.3. Hipotesis Penelitian.....            | 32 |
| 3.4. Variabel dan Skala Pengukuran.....   | 33 |
| 3.4.1. Definisi Operasional variabel..... | 34 |
| 3.5.2. Skala Pengukuran.....              | 35 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data.....         | 38 |
| 3.5.1. Metode kuesioner.....              | 38 |
| 3.5.2. Studi kepustakaan.....             | 38 |
| 3.6. Jenis Data dan sumber data .....     | 38 |



|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3.7. Populasi Dan Sampel.....      | 39 |
| 3.7.1. Populasi.....               | 39 |
| 3.8.2. Sampel.....                 | 39 |
| 3.8. Metode Analisis Data.....     | 40 |
| 3.8.1 Uji Validitas.....           | 40 |
| 3.8.2 Uji Realibilitas.....        | 41 |
| 3.8.3 Analisis Deskriptif.....     | 42 |
| 3.9 Uji Asumsi Klasik.....         | 42 |
| 3.9.1 Uji Multikolinieritas.....   | 42 |
| 3.9.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 43 |
| 3.9.3 Uji Normalitas.....          | 43 |
| 4.0 Analisis Regresi Berganda..... | 43 |
| 4.0.1 Uji F.....                   | 44 |
| 4.0.2 Uji T.....                   | 45 |
| 4.0.3 Uji Hipotesis.....           | 45 |

## **BAB 1V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 4.1 Deskripsi Responden..... | 46 |
|------------------------------|----|

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 47 |
| 4.1.2 Profil responden Berdasarkan Usia .....          | 48 |
| 4.1.3 Profil responden Berdasarkan Pekerjaan.....      | 49 |
| 4.1.4. Statistik Deskriptif.....                       | 50 |
| 4.2 Analisis Pengujian Data.....                       | 51 |
| 4.2.1 Uji Validitas.....                               | 52 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas.....                            | 55 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik.....                             | 56 |
| 4.3.1 Uji Normalitas.....                              | 56 |
| 4.3.2 Uji Multikolinieritas .....                      | 58 |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....                    | 60 |
| 4.4 Uji Hipotesis.....                                 | 61 |
| 4.4.1 Uji F.....                                       | 61 |
| 4.4.2 Uji T.....                                       | 62 |
| 4.5 Analisis Regresi Berganda.....                     | 63 |
| 4.5.1 Koefisien Determinasi.....                       | 64 |
| 4.5.2 Hasil Perhitungan Analisis Regresi Berganda..... | 65 |
| 4.6 Pembahasan.....                                    | 66 |

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.1 Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Konsumen ..... | 66 |
|-------------------------------------------------------------|----|

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| 4.6.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.. | 66 |
|----------------------------------------------------------------|----|

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 70 |
|---------------------|----|

|                |    |
|----------------|----|
| 5.2 Saran..... | 71 |
|----------------|----|

## **DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

|            |                                                               |    |
|------------|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1  | Tabel Variabel Citra Toko.....                                | 35 |
| Tabel 3.2  | Tabel Variabel Kepuasan Konsumen.....                         | 36 |
| Tabel 3.3  | Tabel Variabel Loyalitas Konsumen.....                        | 36 |
| Tabel 4.1  | Rincian Pengiriman Pengembalian Kuisioner.....                | 47 |
| Tabel 4.2  | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....            | 47 |
| Tabel 4.3  | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....                     | 48 |
| Tabel 4.4  | Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....                  | 49 |
| Tabel 4.5  | Hasil Uji Analisis Deskriptif.....                            | 50 |
| Tabel 4.6  | Hasil Uji validitas variable Citra Toko ( $X_1$ ).....        | 51 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ )..... | 53 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....      | 54 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Realibilitas.....                                   | 55 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Normalitas.....                                     | 57 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Multikolonieritas.....                              | 59 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji F Statistik.....                                    | 61 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji T Statistik.....                                    | 62 |

|            |                                      |    |
|------------|--------------------------------------|----|
| Tabel 4.15 | Hasil Uji Koefisien Determinasi..... | 62 |
|------------|--------------------------------------|----|

|            |                                        |    |
|------------|----------------------------------------|----|
| Tabel 4.16 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 63 |
|------------|----------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                      |    |
|------------|------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.0 | Kerangka Pemikiran Penelitian yang Dikembangkan..... | 37 |
|------------|------------------------------------------------------|----|

|              |                           |    |
|--------------|---------------------------|----|
| Gambar 4.1.0 | Hasil Uji Normalitas..... | 56 |
|--------------|---------------------------|----|

|              |                           |    |
|--------------|---------------------------|----|
| Gambar 4.1.2 | Hasil Uji Normalitas..... | 58 |
|--------------|---------------------------|----|

