

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
PT SENTRAL MULTI SARANA (SOLITE CASH & CREDIT)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – S1**

NAMA : Dewi Rosmayanti

NIM : 43110120075



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Rosmayanti

NIM : 43110120075

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul usulan skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT SENTRAL MULTI SARANA (SOLITE CASH & CREDIT)**

Menyatakan dengan ini bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber secara jelas akan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Dewi Rosmayanti
NIM : 43110120075
Program Studi : S1 Manajemen
Judul skripsi : **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PT SENTRAL MULTI SARANA (SOLITE CASH & CREDIT)**

Disahkan oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,


**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**


(Tafiprios, SE, MM)
Tanggal:


(Hesti Maheswari, SE, M, Si)
Tanggal:

Dekan,

Ketua Program Studi,


(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA)
Tanggal:


(Dr. Rina Astini, SE., MM)
Tanggal: 18/4 2015

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya yang sangat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul *PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN CITRA PERUSAHAAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PT SENTRAL MULTI SARANA (SOLITE CASH & CREDIT)* ini dengan tepat waktunya. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan pengarahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Dosen pembimbing Bapak Tafiprios, SE, MM yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan masukan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwiek Utami, Ak., MS., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Luna Haningsih, SE., MM. dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris I dan II Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
7. Dosen pembimbing Bapak Tafiprios, SE. MM yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan masukan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh staff pengajar Program Sarjana maupun seluruh staff Universitas Mercubuana.
9. Direktur PT Sentral Multi Sarana Bapak H. Meldi Gandri Ali, SH dan seluruh staff /karyawan PT Sentral Multi Sarana atas kerjasama yang baik dan sukungan yang diberikan.
10. Suamiku tercinta Teja Mukti Rahardja, SE dan anak - anakku Kayla Qiyara Rahardja dan Kevin Pradiptha Rahardja, Mama tercinta yang telah memberikan limpahan kasih sayang serta doa doanya yang senantiasa mengiringi setiap langkahku, ibu mertuaku yang telah memberikan dukungan secara moril ,kakak dan adik tercinta yang sangat ku sayangi.

11. Seluruh rekan seperjuangan Program Sarjana yang senantiasa memberikan support, Kasih, Paul, Yudi, Nanang, Rizal, Theresia, Nia, Selvie, Bertha, Ninda, Winda, Sumadiya, Sulaeman, Suhendar, teman teman angkatan 18 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

12. Seluruh pihak yang telah membantu penulisan selama melaksanakan study ini baik langsung maupun tidak langsung yang tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman serta keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian dengan pahala yang sebesar-besarnya. Jika penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam segi cara penulisan, nama dan gelar tolong diberikan kritik serta saran yang bersifat membangun dan mendorong dimasa yang akan datang dalam pembuatan skripsi tersebut.

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABTRAKS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2 Bauran Pemasaran.....	8
2.3 Kepuasan Konsumen	10
2.4 Citra Perusahaan.....	16
2.5 Loyalitas Konsumen	23
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Rerangka Pemikiran.....	30
2.8 Hipotesis	30
BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian.....	31
3.3 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	31
3.3.1 Definisi Operasional Variabel	32
3.3.2 Skala Pengukuran	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Survey.....	36

3.4.2 Wawancara	37
3.5 Jenis Sumber Data.....	37
3.6 Populasi dan Sampel	37
3.7 Metode Analisis.....	38
3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.7.3 Analisis Deskriptif.....	40
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.1 Uji Normalitas.....	40
3.8.2 Uji Multikolinieritas	40
3.8.3 Uji Heterokedatisita.....	41
3.9 Analisis Regresi Berganda.....	42
3.9.1 Pengujian Menyeluruh atau Uji Simultan (Uji F)	43
3.9.2 Pengujian Individu atau Uji Parsial (Uji t).....	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Perusahaan	44
4.2 Statistik Deskriptif.....	47
4.2.1 Deskriptif Responden	47
4.2.2 Deskriptif Variabel	50
4.3 Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen	67
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
4.3.2 Uji Normalitas	72
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	74
4.3.4 Uji Heterokedatisitas	75
4.3.5 Uji Regresi Berganda.....	76
4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	78
4.4.1 Hasil Uji F.....	78
4.4.2 Hasil Uji t.....	78
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama	Hal
Tabel 1.1	Data Penjualan	5
Tabel 1.2	Data Jumlah Konsumen Lama Vs Konsumen Baru	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Variabel Kepuasan Konsumen	36
Tabel 3.2	Variabel Citra Perusahaan	37
Tabel 3.3	Variabel Loyalitas Konsumen	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Usia	48
Tabel 4.3	Pendidikan	48
Tabel 4.4	Status	49
Tabel 4.5	Pekerjaan	49
Tabel 4.6	Pendapatan	50
Tabel 4.7	Adanya evaluasi produk meningkatkan kepuasan pelanggan	51
Tabel 4.8	Kepuasan pelanggan ditentukan dengan adanya produk yang berkualitas	51
Tabel 4.9	Kecakapan,Kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani keluhan,masalah dan masukan dari pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan	52
Tabel 4.10	Pelayanan prima dalam memberikan informasi, proses kredit dan kecepatan pengiriman kepada pelanggan menciptakan kepuasan pelanggan	52
Tabel 4.11	Produk – Produk yang di tawarkan perusahaan adalah produk produk yang mempunyai merk ternama.....	53
Tabel 4.12	Adanya perbandingan harga atas produk sejenis sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan pemilihan produk	53
Tabel 4.13	Tenaga penjual dapat diminta untuk datang ke rumah pelanggan sehingga pelanggan dapat menghemat waktu.	54
Tabel 4.14	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 4.15	Kepercayaan pelanggan akan perusahaan menciptakan nama baik perusahaan.....	56
Tabel 4.16	Harga yang terjangkau menciptakan citra perusahaan yang baik.	56
Tabel 4.17	Produk yang berkualitas mampu menciptakan image perusahaan.....	57
Tabel 4.18	Adanya standarisasi produk menciptakan nama baik perusahaan semakin baik.....	57
Tabel 4.19	Tersedianya produk alternative yang sejenis.....	58
Tabel 4.20	Kelengkapan produk menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.....	58
Tabel 4.21	Lokasi showroom/toko yang strategis.....	59
Tabel 4.22	Akses transportasi ke toko/showroom mudah di akses.....	59
Tabel 4.23	Pelayanan yang cepat meningkatkan nama baik perusahaan..	60
Tabel 4.24	Penanganan keluhan yang tanggap menciptakan citra perusahaan yang baik.....	60

Tabel 4.25	Service after sales yang memuaskan menimbulkan kepercayaan pelanggan.....	61
Tabel 4.26	Karakteristik toko yang mudah diingat.....	61
Tabel 4.27	Informasi produk melalui katalog diinformasikan secara jelas.....	62
Tabel 4.28	Informasi produk dan harga melalui telemarketing dan katalog mempengaruhi citra perusahaan.....	62
Tabel 4.29	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Citra Perusahaan.....	63
Tabel 4.30	Pembelian ulang yang berkelanjutan meningkatkan loyalitas pelanggan.....	64
Tabel 4.31	Merk mempengaruhi loyalitas konsumen.....	64
Tabel 4.32	Kepercayaan pada merk suatu produk menciptakan loyalitas pelanggan.....	65
Tabel 4.33	Harga menentukan loyalitas pelanggan	65
Tabel 4.34	Loyalitas pelanggan dipengaruhi keyakinan atas suatu merk tertentu.....	66
Tabel 4.35	Rekomendasi dari pihak lain mampu menciptakan loyalitas pelanggan	66
Tabel 4.36	Hasil Rekapitulasi Pernyataan Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.37	Uji Validitas Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.38	Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	69
Tabel 4.39	Uji Validitas Citra Perusahaan.....	70
Tabel 4.40	Uji Reliabilitas Citra Perusahaan.....	71
Tabel 4.41	Uji Validitas Loyalitas Konsumen	71
Tabel 4.42	Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen	72
Tabel 4.43	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	73
Tabel 4.44	Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	75
Tabel 4.45	Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.46	Anova	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama	Hal
Tabel 2.1	Citra Perusahaan	21
Tabel 2.2	Rerangka Pemikiran	30
Tabel 4.1	P-Plot.....	75
Tabel 4.2	Histogram.....	76
Tabel 4.3	Scatterplot	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama	Hal
Lampiran 1	Uji Deskriptif Responden.....	87
Lampiran 2	Uji Deskriptif Variabel	88
Lampiran 3	Uji Validitas Dan Reliabilitas	97
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik	99
Lampiran 5	Tabulasi	103
Lampiran 6	R Tabel	104
Lampiran 7	Tabel t	106
Lampiran 8	Tabel F	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA