
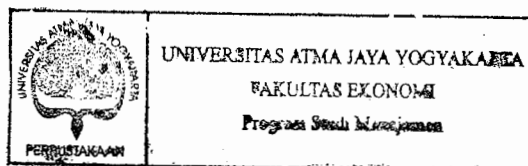


Consumer Behavior

	PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
	20 MAR 2007
	3/44/em/4d.3/2007
	Rf 658.8342 San 06



**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
CITRA TOKO ROTI LEGEND**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

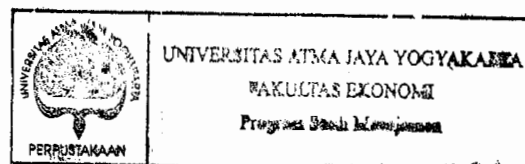


Disusun Oleh :

San Alfredo Damanik

NPM : 00 03 12624

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
SEPTEMBER, 2006**



SKRIPSI

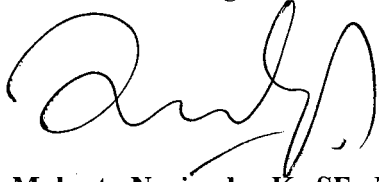
**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP
CITRA TOKO ROTI LEGEND**

Disusun Oleh

SAN ALFREDO DAMANIK
NPM : 00 03 12624

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



W. Mahestu Noviandra K., SE., MSCIB

Tanggal, 25 Agustus 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP CITRA
TOKO ROTI LEGEND**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

SAN ALFREDO DAMANIK
NPM : 00 03 12624

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 Oktober 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

Dr. Shellyana Junaedi SE., M.Si

Anggota Panitia Penguji

Handoyo Wibisono, Drs., MM

W. Mahestu Noviandra SE., M.SCIB

Yogyakarta, 7 Oktober 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

J. Maryatmo, Dr., MA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP CITRA ROTI LEGEND

benar – benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya telah melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan saya akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 4 Agustus 2006

Yang Menyatakan,



SAN ALFREDO DAMANIK

MOTTO

"Sekali Layar Berkembang, Berpantang Surut Kita Pulang"

"Never Ever Give Up"

&

"Impossible is Nothing"

PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- *Papa dan Mama tercinta*
- *Semua orang yang aku sayangi*
- *Diriku sendiri*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa dan atas lindungan serta petunjukNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Citra Toko Roti Legend”.

Adapun skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi akhir pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk, baik berupa data, saran – saran, maupun dukungan moril dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan hidup yang sangat berarti.
2. Ibu Mahestu Noviandra selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan dorongan, dukungan, waktu serta kesabaran yang luar biasa.
3. Segenap Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Legend Bakery yang telah membantu dengan mengijinkan melakukan penelitian dan memberikan data – data demi kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Papa dan Mama tercinta, terima kasih untuk semangat, dukungan, fasilitas, kasih, dan doanya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Adik – adik tercinta, terima kasih atas dukungannya.
7. Budi (Koh Moes), Edi (Maman), Eko-koen yang selalu *mensupport*, mendukung, dan memberikan saya semangat di kala saya lagi *down*. Terima kasih untuk persahabatan yang Luar Biasa ini.
8. Yudo, Samintoel, Che – Che, serta semua bedungus – bedungus kost di Babarsari yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas semuanya.

9. Teman – teman di tempat saya KKN di Padukuhan Tunggu, Girimulyo, Panggang, Gunung Kidul, yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan harapannya.
10. Aris, Halim, Nana di Jalan Cermi 163, yang membantu saya selama ini, terima kasih atas ejekannya. Hidup *easy company*.
11. Teman – teman di kampus tercinta yang namanya tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya baik langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan skripsi ini.
12. Teman – teman yang ada di Tamsis yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih telah membantu kelancaran skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima guna menyempurnakan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan dan semoga semua dukungan dan bantuan yang secara tulus telah diberikan akan mendapatkan imbalan yang sepiantasnya dari Tuhan. Amin.

Penulis

San Alfredo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	2
E. Metode Penelitian	3
BAB II. LANDASAN TEORI	7
A. Konsep Pemasaran	7
B. Pengertian Citra	10

BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
	A. Sejarah Umum Toko Roti Legend	19
	B. Lokasi Toko Roti Legend Bakery	19
	C. Struktur Organisasi Toko Roti Legend Bakery	20
	D. Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian	21
BAB IV	ANALISIS DATA	23
	A. Penjelasan Penelitian.....	23
	B. Pengujian Instrument.....	24
	1. Uji Validitas.....	24
	2. Uji Reliabilitas.....	25
	C. Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	26
	1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin....	27
	2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
	3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
	4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	29
	D. Persepsi Konsumen Terhadap Cira Toko Roti Legend.....	29
	1. Harga Barang Dagangan.....	30
	2. Barang Dagangan.....	31
	3. Pelayanan yang diberikan.....	31
	4. Karakteristik Toko.....	32
	5. Lokasi Toko.....	32
	6. Iklan yang Dilakukan.....	33

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
	A. Kesimpulan.....	34
	B. Saran.....	36

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Uji Validitas Citra Toko.....	24
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Citra Toko.....	26
Tabel 4.3 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	27
Tabel 4.4 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.5 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.6 Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	29
Tabel 4.7 Persepsi Konsumen Terhadap Citra Toko Roti Legend	30

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	20



ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP CITRA TOKO ROTI LEGEND

Oleh : San Alfredo
NPM : 00 03 12624

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap citra Toko Roti Legend dilihat dari kriteria harga barang dagangan, pelayanan yang diberikan, karakteristik toko, lokasi toko, dan iklan yang dilakukan oleh perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Toko Roti Legend. Sampel dalam penelitian ditentukan sebesar 100 orang dengan metode purposive sampling yaitu sampel yang ditentukan dengan kriteria tertentu yaitu konsumen Toko Roti Legend. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan serangkaian daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan dibagikan kepada responden. Analisis data dilakukan dengan cara menghitung mean aritmatik dan one sample t-test. Mean aritmatik digunakan untuk mengukur citra perusahaan di mata pelanggan. One sample t-test digunakan untuk membuktikan secara statistik apakah persepsi konsumen terhadap citra toko roti Legend secara signifikan termasuk dalam kategori baik. Test value yang digunakan pada uji One Sample T-Test dalam penelitian ini adalah 3 (nilai tengah dari interval 1 sampai 5). Pengerjaan analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS for Window release 13,0.

Dari hasil penelitian diketahui persepsi konsumen terhadap citra Toko Roti Legend adalah sebagai berikut : (1) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor harga barang dagangan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,157 ; probabilitas (p) 0,033 ; (2) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor barang dagangan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 8,321; probabilitas (p) 0,000; (3) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor pelayanan yang diberikan oleh nilai t_{hitung} sebesar 16,943 ; probabilitas (p) 0,000; (4) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor karakteristik toko diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,605 ; probabilitas (p) 0,000 ; (5) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor lokasi toko diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,592 ; probabilitas (p) 0,115; (6) Hasil analisis One Sample T-test pada faktor iklan yang dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,182 ; probabilitas (p) 0,031. Dengan demikian, konsumen toko roti Legend memiliki persepsi yang baik, terutama terhadap faktor harga barang (roti), faktor pelayanan, dan faktor karakteristik toko. Untuk faktor lokasi toko, persepsi konsumen cukup baik terhadap citra Toko Roti Legend. Sementara, konsumen memiliki persepsi yang kurang baik terhadap iklan yang dilakukan oleh toko roti Legend.