

**PENGARUH KINERJA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO,
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART**



Disusun oleh

Nama: Christophorus Dustin Endrin

NPM: 200325774

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

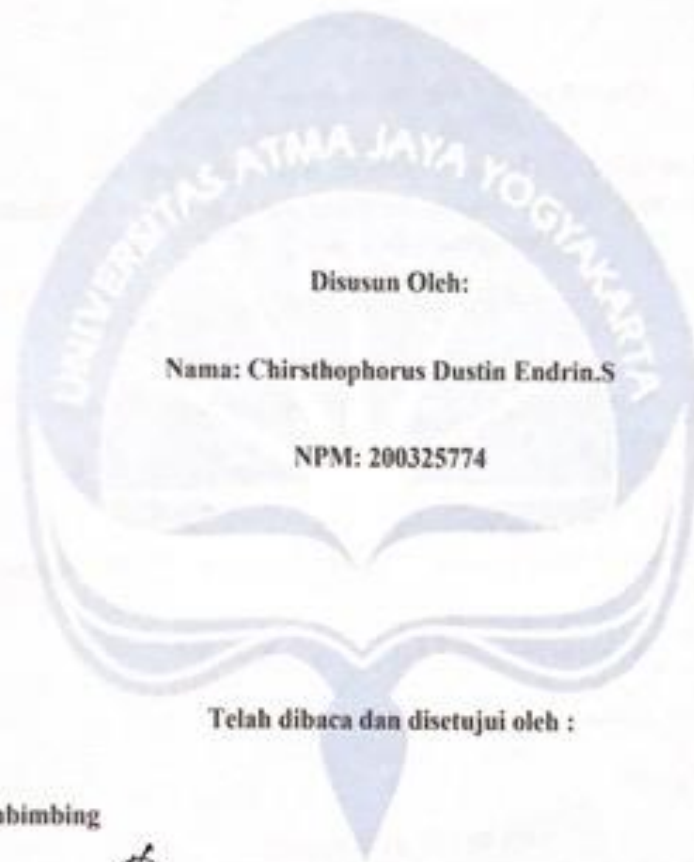
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

LEMBAR *Persetujuan*

**PENGARUH KINERJA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO,
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART (Studi
terhadap perusahaan Alfamart)**



Disusun Oleh:

Nama: Chirsthophorus Dustin Endrin.S

NPM: 200325774

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Diah Widiastuti Th.', written over a light blue watermark.

Diah Widiastuti Th., SE., M.Si.

16 Juli 2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KINERJA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO,
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART (Studi
terhadap perusahaan Alfamart)**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Christhophorus Dustin Endrin.S

NPM: 200325774

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji
pada tanggal 10 Juli 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (SI)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Theresia Diah Widiastuti, SE., M.Si

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA



Api Adyantari, SA., MBA

Yogyakarta, 10 Juli 2024

**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc. Ph. D.

**FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**PENGARUH KINERJA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO,
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART**

(Studi terhadap perusahaan Alfamart)

Semua hasil, isi, dan gagasan yang terdapat dalam skripsi ini merupakan karya pribadi saya. Saya telah dengan tegas mencantumkan referensi dari sumber tulisan atau ide orang lain yang saya gunakan dalam daftar pustaka skripsi ini. Jika di kemudian hari terungkap bahwa saya telah melakukan plagiat, baik sebagian maupun seluruh isi skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta akan dinyatakan tidak sah, dan saya akan mengembalikannya kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 juli 2024

Yang menyatakan



Christophorus Dustin Endrin.S

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia, kemurahan hati dan rahmat yang telah diberikan-Nya selama penulisan penelitian ini. Berkat Tuhan Yang Maha Esa peneliti dimampukan untuk menjalankan masa studinya dari awal semester sampai akhir semester hingga dapat menuliskan penelitian skripsi ini sebagai syarat akhri kelulusan. Penelitian dengan judul “PENGARUH KINERJA LOGISTIK TERHADAP CITRA TOKO, KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN ALFAMART (Studi terhadap perusahaan Alfamart)” dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang dihadapi selama penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dengan memberikan informasi, bimbingan, dukungan penuh, serta dorongan untuk terus melanjutkan penelitian skripsi ini hingga selesai. Beberapa pihak yang terlibat dalam mendukung penelitian ini antara lain:

- 1) Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan bimbingan, perlindungan, dan berkat, serta menjaga kesehatan peneliti selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
- 2) Terima kasih kepada Ibu Diah Widiastuti Th., SE.,M.Si. sebagai dosen pembimbing yang telah sabar memberikan waktu, bimbingan, dorongan, arahan, dan masukan berharga dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
- 3) Kepada saudari Helena Yovita Junijanto, S.M., M. sebagai Asisten Dosen Pembimbing yang dengan kesabaran memberikan bantuan,

waktu, dorongan, serta masukan penting dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

- 4) Bapak Hendra Satjawidjaja, Ibu Lina, Laurensius Jason Endrin.S, dan Agatha Crescentia Endrin.S, serta anggota keluarga lainnya yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, dan berkat baik secara materi maupun moral tanpa henti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan tepat waktu.
- 5) Ellen Dianita yang telah memberikan dukungan, hiburan, kasih sayang dan doa sejak pertengahan masa perkuliahan hingga tahap akhir perkuliahan.
- 6) Terima kasih kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu dan berkontribusi di lingkungan akademik selama studi di universitas tersebut.
- 7) Penghargaan juga disampaikan kepada seluruh dosen, karyawan, dan staf FBE UAJY yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama empat tahun peneliti menjalani studi di FBE UAJY.
- 8) Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan dalam grup payung, yaitu Henry William Johanes Corputty, Putri Gabriella, Michellin Chendy, Nikolas Endriko Wibowo, dan Abrian Budi, yang telah menjadi teman sejak awal perkuliahan dan saling membantu dalam perjalanan studi.

- 9) Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
- 10) Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- 11) Terakhir, peneliti ingin mengapresiasi diri sendiri atas dedikasi, semangat, dan kerja kerasnya dalam menyelesaikan studi ini dari awal hingga akhir.

Akhir kata, peneliti ingin mengakhiri penelitian skripsi ini dengan sepenuh hati. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu, peneliti memohon maaf jika masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti di masa yang akan datang. Demikianlah yang dapat peneliti sampaikan, terima kasih atas perhatian dan kerjasama yang telah diberikan.

Yogyakarta,

2024

Yang menyatakan



Christophorus Dustin Endrin.S

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
2.1 Kepuasan Konsumen	12
2.2 Kesetiaan Konsumen	13
2.3 Citra Toko.....	14
2.4 Kinerja Logistik	15
2.5 Studi Penelitian Terdahulu	16
2.6 Gambar Model Penelitian	30
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III.....	35
3.1 Jenis, Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.2.1 Metode <i>Sampling</i>.....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Data Primer.....	37
3.3.2 Data Sekunder.....	37
3.4 Definisi Operasional Variabel	37
3.5 Metode Pengukuran Data	41

3.6	Metode Analisis Data	42
3.6.1	Statistik Deskriptif	42
3.7	Uji Measurement Model (Outer Model).....	44
3.7.1	Uji Validitas	44
3.7.2	Uji Reliabilitas	45
3.8	Uji Structural Model (<i>Inner Model</i>).....	46
3.8.1	Uji Keباikan Model (<i>Model Fit</i>)	46
3.8.2	<i>Cross-validated Redundancy (Q²)</i>	47
BAB IV	48
4.1	Analisis Statistik Deskriptif Responden	48
4.1.1	Jenis Kelamin	49
4.1.2	Usia	49
4.1.3	Status	50
4.1.4	Pengeluaran	51
4.1.5	Frekuensi Pembelanjaan konsumsi di Alfamart dalam Seminggu Sekali 52	
4.1.6	Kriteria Produk Pembeli Konsumen di Alfamart	54
4.1.7	Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Kriteria Produk Pembeli Konsumen di Alfamart	54
4.1.8	Jarak Dari Tempat Tinggal Ke Alfamart Terdekat	55
4.2	Analisis Responden Berdasarkan Pertanyaan <i>Filter</i> Kuisisioner	56
4.2.1	Pertanyaan Filter Pertama	56
4.2.2	Pertanyaan Filter Kedua	57
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel	57
4.3.1	Analisis Deskriptif Responden Pada Variabel Kinerja Logistik	58
4.3.2	Analisis Deskriptif Responden Pada Variabel Citra Toko	62
4.3.3	Analisis Deskriptif Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen ... 65	
4.3.4	Analisis Deskriptif Responden Pada Variabel Kesetiaan Konsumen ... 67	

4.4	Analisis SEM-PLS.....	69
4.4.1	Merancang Model Struktur.....	69
4.4.2	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	70
4.4.3	Evaluasi <i>Goodness of Fit : Outer Model</i>	72
4.4.4	Evaluasi <i>Goodness of fit : Inner Model</i>.....	82
4.4.5	Pengujian Hipotesis	88
4.5	Pembahasan Hipotesis	92
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	92
4.5.2	Pengaruh Logistic Performance Terhadap Customer Satishfaction	94
4.5.3	Pengaruh Kinerja Logistik Terhadap Citra Toko.....	97
4.5.4	Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen	99
BAB V	102
5.1	Kesimpulan.....	102
5.2	Kesimpulan Berdasarkan Analisis Deskriptif.....	103
5.3	Implikasi Manajerial.....	104
5.4	Keterbatasan Penelitian	107
5.6	Saran Penelitian Kedepan	108
5.6.1	Bagi Peneliti.....	109
5.6.2	Saran Bagi Masyarakat.....	109
5.6.3	Saran Bagi Perusahaan	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Periode <i>Franchising</i> Gerai Alfamart.....	2
Gambar 2.1 Gambar Model Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Model Struktural SEM-PLS.....	70
Gambar 4.2 Model Struktural PLS Algorithm.....	73
Gambar 4.3 Model Struktural PLS <i>Algorithm</i>	83
Gambar 4.4 Model Struktural PLS <i>Bootstraping</i>	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif	43
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran	51
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Lama Kali Belanja Di Alfamart Dalam Seminggu Sekali.....	53
Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Produk Apa yang Sering di beli di Alfamart	54
Tabel 4.7 Profil Responden berdasarkan Jarak dari Rumah ke Alfamart Terdekat	55
Tabel 4.8 Pertanyaan Filter Pertama	56
Tabel 4.9 Pertanyaan Filter Kedua.....	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Kinerja Logistik.....	60
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Citra Toko.....	63
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Kepuasan Konsumen	65
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Responden Variabel Kesetiaan Konsumen.	67
Tabel 4.14 Indikator Variabel Laten	70
Tabel 4.15 Nilai <i>Outer Loading (Loading Factors)</i> PLS-SEM.....	74
Tabel 4.16 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 4.17 Nilai <i>Cross-loading</i>	78
Tabel 4.18 Nilai <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	80
Tabel 4.19 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reability</i>	81
Tabel 4.20 Hasil <i>R-Square</i>	83
Tabel 4.21 Hasil <i>Q-Square</i>	86
Tabel 4.22 <i>Path Coefficient</i>	89

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SURAT PENGANTAR KUISIONER	116
LAMPIRAN 2 DRAFT KUISIONER	118
LAMPIRAN 3 KUISIONER DARING (GOOGLE FORM)	126
LAMPIRAN 4 HASIL PENGISIAN KUISIONER DARING (GOOGLE FORM)	143
LAMPIRAN 5 HASIL OLAH DATA SMART-PLS	156
LAMPIRAN 6 STRUKTUR KERANGKA SEM PLS	160
LAMPIRAN 7 JURNAL ACUAN	163