

**PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
PEMBELIAN ULANG DAN MEREKOMENDASIKAN
SUPERMARKET
(STUDI PADA SUPERMARKET ALFA)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Erik Martino Adi Candra

NPM : 00 03 12139

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOYGAKARTA
FEBRUARI, 2006**

SKRIPSI
PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
PEMBELIAN ULANG DAN MEREKOMENDASIKAN
SUPERMARKET
(STUDI PADA SUPERMARKET ALFA)

Disusun Oleh :
Erik Martino Adi Candra
NPM : 00 03 12139

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Skripsi



W. Mahestu Noviandra, SE.,MScib

Tanggal, 13 Februari 2006

SKRIPSI
PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP
PEMBELIAN ULANG DAN MEREKOMENDASIKAN
SUPERMARKET
(STUDI PADA SUPERMARKET ALFA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Erik Martino Adi Candra

NPM : 00 03 12139

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 13 Maret 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


E. Kusumadmo, Drs., MM.

Anggota Panitia Penguji


W. Mahestu Noviandra K. SE. MScib.


MF. Shellyana Junaedi, SE., M. Si.

Yogyakarta, 13 Maret 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


DR. R. Maryatmo, MA.
FAKULTAS
EKONOMI

PERNYATAAN

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

**“ PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP PEMBELIAN
ULANG DAN MEREKOMENDASIKAN SUPERMARKET “
(STUDI PADA SUPERMARKET ALFA)**

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 karya skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 13 Februari 2006

Yang menyatakan



Erik Martino Adi Candra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan berkah dan bimbingannya sehingga tugas penyusunan skripsi dapat terselesaikan.

Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan tenaga yang diberikan oleh berbagai pihak sehingga dalam kesempatan ini penulis dengan sepenuh hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhanku Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, rahmat dan selalu menyertai di setiap langkahku.
2. Ibu W. Mahestu Noviandra, SE.,M.Scib, selaku dosen pembimbing dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. E.F. Slamet Sarwono, MBA., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Y. Sri Susilo, Drs., M.Si., selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai pedoman dalam penyusunan skripsi ini.
6. Buat papi, mami tercinta terima kasih atas doa dan *supportnya*, serta kakakku erwin dan adikku erika di Kudus yang telah membantu dan memberikan dorongan secara moril dan materiil
7. Love of my life Sinta Dewi Ariyani, terima kasih atas cinta, kasih sayank, dan perhatiannya selama ini yang memberikan semangat yang luar biasa hingga selesainya skripsi ini.

8. Teman-teman terbaik di Indraprasta 16 : kaka Arrodo, Dani Gobal, Wawan kura-kura, Darwin Agem, Amsi latak, Lale kopi, Riki nyoto, Pace Relly arab, Pace Geni neril, Kiki kiwak, Kinoi KTK, andri dan andi batamer.
9. Teman-teman sejawat dalam nada dan irama (*ORBEAT BAND*): Wito, Arto, Ato, Brato terima kasih atas doa dan dukungannya dalam bentuk apapun selama ini "*God Bless You All*".
10. Teman-teman dalam pelayanan rohani (*MIRACLE BAND*) : Bang Gendut, Vera KDI, Ace Dinho, Noce OL, Parel BD, Darwin Giwat "*Keep on Funk*".
11. Teman-teman yang menemani hari-hariku di Jogja: Muz Baster, Ken dedes, Sanchez, Ben, Reza, Bayu, Koplo, Jiteng, Pandit, Iqbal, OB, Wegik, Laksmi, Yudi, luky, Daniel singa, Sigit, Mas Ipin dll terima kasih atas dukungan yang diberikan.
12. Teman-teman musisi Jogja : Mas Iin, Mas Gil, Mas Deny, Rif kop, Mas Tody, Norman penik, Antok cherry, Rino Mefa, Akonk, Dian YK, Mas Dony, Ipi, Beny sl3, Wowok, Wawan (almarhum), Mas Lilik, Tony J&D, Rudy, Aan, Teguh, Willy, dll terima kasih karena dari kalian aku bisa mengerti arti kebersamaan.
13. Saudara-saudaraku tercinta : Mbokang, The, Elang, Mbak Ambar, Mbak Harsi, Mas Aris terima kasih atas semuanya, kalian berikan yang terbaik untukku.
14. *Great Musician* : Marcus Miller, Viktor Wooten, Tetsuo Sakurai, Stuham, John Pena, John Myung (Dream Theater), John Pattituci, Flea (RHCP), Steave Bailly, Billy Sheehan, Abraham Laboriel dan alat musikku Bass Fender, yang selama ini menghiasi hari-hariku dengan maha karya indahnyanya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukannya. Segala kritik dan saran diharapkan demi kemampuan penyusunan yang lebih baik.

Yogyakarta, 13 Februari 2006

Penulis



Erik Martino Adi Candra

Segala Perkara Dapat

Kutanggung Di Dalam

Dia Yang Memberi

Kekuatan Padaku

(Filipi 4 : 13)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tuaku

Kakak dan adikku (Erwin, Erika)

Kekasihku tercinta (Sinta)

Teman dan sahabatku

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Definisi Operasional	6
1.6 Hipotesis Penelitian	8
1.7 Metode Penelitian.....	8
1.7.1 Tempat Penelitian	8
1.7.2 Populasi dan Sampel Penelitian	9
1.7.3 Metode Pengumpulan Data	9
1.7.4 Metode Pengukuran Data	10
1.7.5 Metode Pengujian Instrumen	10
1.7.6 Metode Analisis Data	11
BAB II	
LANDASAN TEORI	13
2.1 Citra	13
2.2 Pengertian Supermarket	21
2.3 Pengertian Pelanggan	24

	2.4 Kepuasan Pelanggan.....	24
	2.5 Loyalitas (kesetiaan)	26
	2.5.1 Definisi Kesetiaan	26
	2.5.2 Dimensi Kesetiaan Pelanggan.....	26
	2.5.3 Penyebab Kesetiaan	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
	3.1 Bentuk Penelitian	30
	3.2 Data	31
	3.3 Metode Pengambilan Sampel	32
	3.4 Metode Pengumpulan Data	32
	3.5 Metode Pengujian Instrumen	33
	3.6 Metode Analisis Data	35
BAB IV	ANALISIS DATA	41
	4.1 Analisis Presentase.....	41
	4.1.1 Jenis Kelamin	42
	4.1.2 Usia	42
	4.1.3 Tingkat Pengeluaran	43
	4.1.4 Frekuensi Berbelanja	43
	4.1.5 Pengambilan Keputusan Pembelian	44
	4.1.6 Pengambilan Keputusan Tempat Perbelanjaan.....	44
	4.2 Analisis Faktor	45
	4.2.1 Statistik Deskriptif	45
	4.2.2 Kaiser Mayer Olkin	46
	4.2.3 Communalities	47
	4.2.4 Total Variance Explained	49
	4.2.5 Interpretasi Matriks Faktor	50
	4.2.6 Rotasi Faktor	51
	4.3 Pengujian Instrumen	55
	4.3.1 Uji Validitas	55
	4.3.2 Uji Reliabilitas	57

	4.4 Analisis Regresi	58
	4.4 Analisis Independen Sample T-Test	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	70
	5.1 Kesimpulan	70
	5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74



DAFTAR TABEL

Tabel 4 – 1	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4 – 2	Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4 – 3	Persentase Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	43
Tabel 4 – 4	Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja	43
Tabel 4 – 5	Persentase Responden Berdasarkan Pengambilan Keputusan Pembelian	44
Tabel 4 – 6	Persentase Responden Berdasarkan Pengambilan Keputusan Tempat Perbelanjaan.....	44
Tabel 4 – 7	Descriptive Statistics.....	46
Tabel 4 – 8	KMO and Barlett's Test	47
Tabel 4 – 9	Communalities.....	48
Tabel 4 – 10	Total Variance Explained.....	49
Tabel 4 – 11	Component Matrix	51
Tabel 4 – 12	Rotated Component Matrix	52
Tabel 4 – 13	Uji Validitas	56
Tabel 4 – 14	Uji Reliabilitas	57
Tabel 4 – 15	Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Pembelian Ulang.....	58
Tabel 4 – 16	Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Niat Merekomendasi.....	63
Tabel 4 – 17	Perbedaan Minat Membeli Ulang Ditinjau Dari Perbedaan Pengeluaran Dalam Satu Bulan.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Analisis Persentase
- Lampiran 3 Analisis Faktor
- Lampiran 4 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Analisis Regresi Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Pembelian Ulang
- Lampiran 6 Analisis Regresi Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Niat Merekomendasi
- Lampiran 7 Analisis Independent Sample T-Test
- Lampiran 8 Data Jawaban Responden
- Lampiran 9 Tabel Distribusi

**PENGARUH CITRA SUPERMARKET TERHADAP PEMBELIAN
ULANG DAN MEREKOMENDASIKAN SUPERMARKET
(Studi Pada Supermarket Alfa)**

Disusun Oleh :

Erik Martino Adi Candra

NPM : 00.03.12139

Pembimbing

W. Mahestu Noviandra K. SE.,MScib.

Intisari

Supermarket atau sering disebut pasar swalayan merupakan salah satu dari jenis usaha yang bergerak dalam bisnis eceran. Hampir semua kebutuhan rumah tangga dapat diperoleh di supermarket. Di kota Yogyakarta saat ini banyak perusahaan yang melayani kebutuhan konsumen tersebut. Persaingan antar perusahaan tentu saja tidak dapat dielakkan. Untuk dapat memenangkan persaingan dengan bisnis *retail* lain, maka suatu perusahaan bisnis *retail* harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen. Pelayanan yang baik tersebut akan meningkatkan citra supermarket di mata konsumen.

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui faktor dari citra supermarket Alfa Gudang Rabat serta pengaruhnya terhadap minat pembelian ulang dan merekomendasikan. Penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan minat konsumen dalam melakukan pembelian ulang antara konsumen dengan pengeluaran kurang dari 1 juta dan konsumen dengan pengeluaran lebih dari 1 juta.

Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa faktor citra supermarket Alfa Gudang rabat menurut persepsi konsumen terdiri dari: lingkungan fisik, kualitas barang, pelayanan karyawan, fasilitas toko, harga barang dan diskon. Hasil analisis regresi dapat diketahui bahwa citra supermarket berpengaruh secara signifikan terhadap minat pembelian ulang dan minat merekomendasi. Sedangkan dari hasil uji perbedaan, dapat diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan minat pembelian ulang antara konsumen dengan pengeluaran kurang dari 1 juta dan konsumen dengan pengeluaran lebih dari 1 juta

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen Alfa Gudang Rabat dalam menerapkan strategi pemasaran produk perusahaan.

Kata kunci : Citra Supermarket, Pembelian ulang, dan Niat merekomendasikan