

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PERUSAHAAN DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN SUPER INDO SETURAN KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)**

oleh

CHRYSTIAN DAVID

06 09 03127 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

**Hubungan Antara Citra Perusahaan Dan Loyalitas
Pelanggan SUPER INDO Seturan Kota Yogyakarta**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I. Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

CHRYSTIAN DAVID

No. Mhs : 03127 / KOM

Disetujui oleh :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Loyalitas Pelanggan
SUPER INDO Seturan Kota Yogyakarta

Penyusun : CHRYSTIAN DAVID

NIM : 06 09 03127 / KOM

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu / 23 November 2011

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Kampus IV Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos.,M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Chrystian David

Nomer Mahasiswa : 06 09 03127

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Loyalitas Pelanggan SUPER INDO Seturan Kota Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari di duga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 23 November 2011

Saya yang menyatakan,



CHRYSTIAN DAVID

No. MHS : 03127 / KOM

**Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Loyalitas
Pelanggan SUPER INDO Seturan Kota Yogyakarta**

ABSTRAK

Situasi persaingan yang semakin ketat antara perusahaan menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Penelitian menunjukkan bahwa biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru enam kali lebih besar dari biaya untuk mempertahankan pelanggan menjadi loyal.

Sikap positif terbentuk melalui pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan, sehingga untuk membentuk pelanggan yang loyal maka perusahaan harus berusaha sebaik-baiknya memberikan pelayanan yang berkualitas yang akan menciptakan citra perusahaan tersebut di benak masyarakat. Sugiarto (2002 :42) mengatakan bahwa loyalitas dibangun melalui penciptaan *image* (citra) dan terdapat hubungan positif antara citra dan loyalitas. Penelitian ini akan membahas mengenai hubungan antara citra perusahaan dan loyalitas di salah satu ritel di Yogyakarta yaitu SUPER INDO Seturan.

Subyek penelitian ini adalah pelanggan SUPER INDO Seturan berjumlah 300 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara terhadap pihak manajemen SUPER INDO Seturan Yogyakarta, teknik analisis data dengan menggunakan distribusi frekuensi dan analisis korelasi. Penelitian ini menemukan bukti bahwa ada hubungan antara citra perusahaan dengan loyalitas pelanggan dan kuat hubungannya sebesar 0,312 atau 31,2%, namun setelah dikontrol oleh kualitas layanan dan kuat hubungannya menjadi 13,1%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan ternyata menurunkan hubungan antara citra dengan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan, SUPER INDO Seturan Yogyakarta

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

Alm. Papa
Mama
Ama
My lovely “V”

I Still Hope We can life Together and at least take
“one” Picture when I Graduated

“Nobody can go back and start a new beginning,
but anyone can start today and make a new
ending.”

“Don’t ask what the world needs. Ask what
makes you come alive, and go do it. Because
what the world needs is people who have come
alive.

KATA PENGANTAR

Salam damai dalam kasih Kristus,

Puji syukur penulis ucapkan atas terselesaikannya proses, kegiatan, dan laporan Skripsi ini. Proses pelaksanaan Skripsi ini memberikan banyak sekali masukan dan juga tantangan bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja

Selesainya Skripsi ini tidak semata-mata usaha dari penulis sendiri namun juga karena dukungan dan dorongan semangat dari luar, untuk itu penulis ingin berterimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan pencerahan dan juga memberikan kesehatan sampai pada hari ini, sehingga proses pembuatan KKL ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Mama dan Alm. papa serta Keluarga yang selalu memberikan motivasi agar segera menyelesaikan kuliah.
3. Keluarga Bapak Ir. Agus Djauhari (Pak Agus, Bu Lily, Cik Siska dan Ko San-san) yang selalu memberikan sokongan berupa bekal moril dan juga nasehat-nasehat berguna.
4. Untuk Vitzutong (Christella Maria Violietta Agus) yang memberikan semangat baru dan menghalalkan berbagai cara dalam memberikan dukungan (tendang pantat)

5. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi yang selalu memberikan masukan dan juga dorongan agar saya segera menyelesaikan Skripsi ini.
6. Kepada rekan-rekan discovery café yang gokil, gila, saraf yang hobi minum (yudi, adit, puri, banana, mat solar a.k.a yovi hexor cacad, tommy, devin, mbak tutut, irfan zamorano, pak parker a.k.a pak po)
7. Anak2 Ngap2 (deniz, vin, Ome, Yongky, ameq, toket,) kapan kuliner n jalan lagi ?
8. Temen-temen futsal Kamis (san2, jen2, kiky, ibe, ect * banyak bgt –a
9. Temen-temen maya di dota BJM, ELT, n yang udah gua ATMin maupun ATMin :p
10. Dan terimakasih untuk semua teman-teman yang tidak bisa di sebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 23 November 2011

Chrystian David

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstak	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Kerangka Teori	12
E.1 Citra.....	12
E.2 Loyalitas Pelanggan	21
F. Kerangka Konsep	29

F.1 Pelanggan	29
F.2 Citra Perusahaan	30
F.3 Loyalitas Pelanggan	32
F.4 Kaitan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
G. Hipotesis Penelitian	37
H. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional	38
H.1 Variabel Penelitian	38
H.2 Definisi Operasional	38
I. Metodologi Penelitian	41
I.1 Jenis Penelitian	41
I.2 Metode Penelitian	41
I.3 Teknik Pengumpulan Data	42
I.4 Populasi Dan Sampel	43
I.4.1 Populasi	43
I.4.2 Sampel	43
I.4.3 Teknik Sampel	45
I.5 Teknik Analisis Data	45
I.6 Validitas Dan Reliabilitas	46
I.6.1 Uji Validitas	46
I.6.2 Uji Reliabilitas	50

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	52
A. Sejarah SUPER INDO	52
B. Visi SUPER INDO Seturan	53
C. Nilai-Nilai SUPER INDO Seturan	54
D. Maksud dan Tujuan didirikannya PT. Lion SUPER INDO Seturan.....	55
E. Cabang-Cabang SUPER INDO Indonesia	56
F. Struktur Organisasi Perusahaan	58
G. Bidang usaha SUPER INDO Seturan	63
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	 66
A. Analisis Data	66
A.1 Pengujian Instrumen Penelitian	66
A.2 Distribusi Frekuensi	67
A.2.1 Identitas Responden	67
A.2.2 Variabel Citra Perusahaan	68
A.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	76
A.2.4 Variabel Kualitas Layanan	79
A.3 Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan Yang Dikontrol oleh Kualitas Layanan	95
B. Pembahasan	96

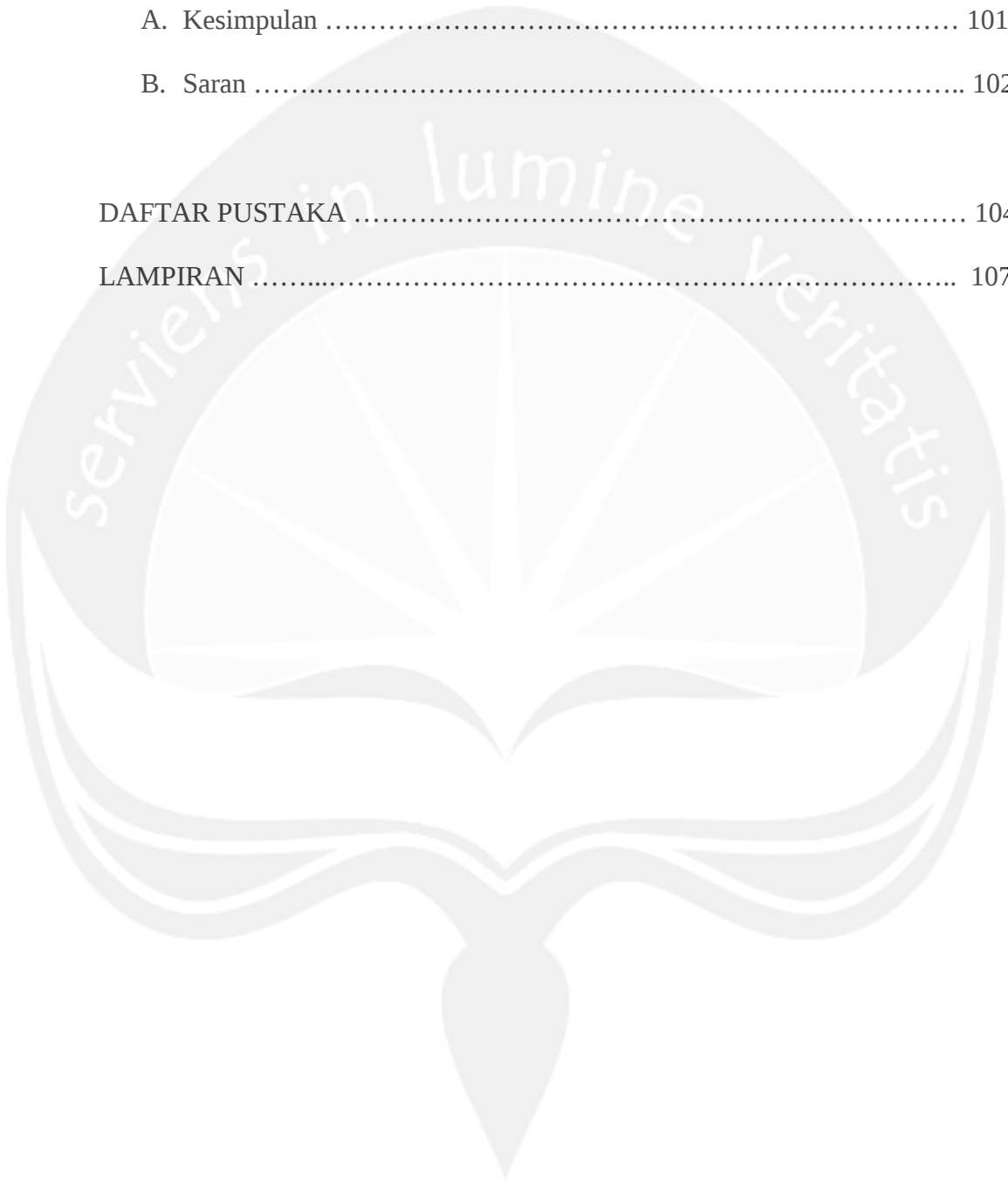
BAB IV PENUTUP	101
-----------------------------	------------

A. Kesimpulan	101
---------------------	-----

B. Saran	102
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	104
----------------------	-----

LAMPIRAN	107
----------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	25
Tabel 2. Definisi Operasional Penelitian	39
Tabel 3. Hubungan Korelasi	46
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	49
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 6. Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin	67
Tabel 7. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 8. SUPER INDO Seturan adalah Market Leader	68
Tabel 9. Produk SUPER INDO Seturan Bervariasi dan Harga Bersaing	69
Tabel 10. Kepedulian SUPER INDO Seturan kepada Masyarakat	69
Tabel 11. SUPER INDO Seturan Menjadi Solusi Belanja Masyarakat	70
Tabel 12. Pelayanan SUPER INDO Seturan	70
Tabel 13. Variasi dan Kelengkapan Produk	71
Tabel 14. Kepercayaan Produk.....	71
Tabel 15. Kepedulian Karyawan SUPER INDO	72
Tabel 16. Jam Operasional SUPER INDO Seturan	72
Tabel 17. Kepedulian Konsumen Diffabel	73
Tabel 18. Warna SUPER INDO Seturan	73
Tabel 19. Logo perusahaan SUPER INDO	74

Tabel 20.Tagline SUPERINDO.....	74
Tabel 21. Penilaian Responden terhadap Total Citra	75
Tabel 22. Pilihan Utama Berbelanja	76
Tabel 23.Pembelian Ulang Produk	76
Tabel 24. Kekebalan Daya Tarik Kepada Perusahaan Lain	77
Tabel 25. Rekomendasi Konsumen.....	77
Tabel 26. Penilaian Responden terhadap Total Loyalitas	78
Tabel 27. Mendengar Keluhan Konsumen	79
Tabel 28. Kejelasan Informasi yang disampaikan	80
Tabel 29. Service yang Diberikan Karyawan.....	80
Tabel 30. Kecepatan dan Ketanggapan	81
Tabel 31. Salam dari Karyawan	81
Tabel 32. SUPER INDO Seturan bebas dari Pencopet	82
Tabel 33. Fasilitas Penitipan Barang	83
Tabel 34. Keamanan Penitipan Barang	83
Tabel 35. Keamanan Produk yang dijual	84
Tabel 36. Cara Berkomunikasi	85
Tabel 37. Kejelasan dalam Berkomunikasi	85
Tabel 38. Kejujuran Karyawan	86
Tabel 39. Ruangan SUPER INDO SETURAN	87
Tabel 40. Penataan Produk	87

Tabel 41. Jumlah Kasir yang Tersedia	88
Tabel 42. Penampilan Karyawan SUPER INDO Seturan	88
Tabel 43. Sarana Parkir dan Prasarana Lainnya	89
Tabel 44. Lorong-lorong di SUPER INDO Seturan	89
Tabel 45. Karyawan SUPER INDO mau mendengarkan keluhan pelanggan.....	90
Tabel 46. Ketanggapan dalam Memenuhi Kebutuhan Konsumen	91
Tabel 47. Karyawan SUPER INDO Seturan sabar melayani pelanggan	91
Tabel 48. Etika Komunikasi Karyawan.....	92
Tabel 49. Karyawan cekatan dalam melayani pelanggan	92
Tabel 50. Karyawan ikhlas dalam membantu dan bersemangat	93
Tabel 51. Karyawan Teliti	93
Tabel 52. Layanan <i>customer service</i> SUPER INDO Seturan dapat dihubungi	94
Tabel 53. Penilaian Responden terhadap Total Kualitas Layanan	95
Tabel 54. Hubungan antara Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan.....	95
Tabel 55. Hubungan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan Dikontrol oleh Kualitas Layanan	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian	37
Gambar 2. Bagan Organisasi SUPER INDO Seturan Yogyakarta.....	60