

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
CARREFOUR BUBUTAN SURABAYA**

Skripsi S-1



**OLEH:**

**BERNARD SETYAWAN**

**3103008054**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2015**

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
*CARREFOUR* BUBUTAN SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

**OLEH:**

**BERNARD SETYAWAN**

3103008054

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2015**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BERNARD SETYAWAN  
NRP : 3103008054  
Judul : Analisis Hubungan Antara Citra Toko, Kepercayaan,  
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada  
Carrefour Bubutan Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan Plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di *Internet* atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Februari 2015

Yang Menyatakan



(BERNARD SETYAWAN)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

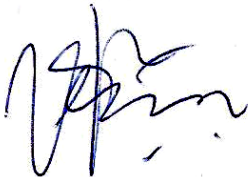
**SKRIPSI**

**ANALISIS HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO, KEPERCAYAAN,  
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA  
CARREFOUR BUBUTAN SURABAYA**

Oleh:  
**BERNARD SETYAWAN**  
3103008054

Telah Disetujui dan Diterima Untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, SE., M. Si

NIK. 311.98.0361

Tanggal 8 Jan 2015

Pembimbing II,



Dra. Ec. Ninuk Muljani., MM

NIK. 311.95.0230

Tanggal 8/1/2015

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Bernard Setyawan NRP: 3103008054.  
Telah diuji pada tanggal 21 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. Diyah Tulipa, MM  
NIK. 311.02.0543

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



UNIVERSITAS Klaten  
Mandala Sura  
Dr. Iedovicus Iardi, MM., Ak  
NIK. A 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si  
NIK. 311.89.0152

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Lodovicus Lasdi, SE., MM.**, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M. Si, selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta banyak memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani., MM selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta banyak memberikan masukan dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis.

5. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M. Si, dan Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si, selaku dosen-dosen Rumpun Ritel Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen dan seluruh staff pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
7. Seluruh staff tata usaha Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan staff perpustakaan yang telah membantu selama proses perkuliahan dan kelancaran pengajuan skripsi.
8. Keluarga yang telah memberikan doa, semangat, dan perhatian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kekasih saya Meilanny yang selalu senantiasa memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Yonas Kurniawan, Christian Hadinata dan Andri Wibowo yang memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua teman-teman konsentrasi Ritel yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis secara jujur mengakui tidak dapat membalas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah disebutkan di atas. Kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa memberkati dan membalas semua amal baik dari pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna mengingat terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun dari berbagai pihak akan sangat membantu penulis untuk memperbaiki penulisan-penulisan berikutnya. Akhir kata, besar harapan penulis kiranya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan serta dapat menjadi masukan bagi penelitian berikutnya.

Surabaya, Januari 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1 Citra Toko.....	11
2.2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1 Hubungan Citra Toko Dengan Kepercayaan Pelanggan.....	32
2.3.2 Hubungan Antara Citra Toko Dengan Kepuasan Pelanggan .....	32
2.3.3 Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	33

2.3.4 Hubungan Antara Citra Toko Dengan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.5 Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.6 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4 Model Penelitian.....	35
2.5 Hipotesis.....	35
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Identifikasi Variabel.....	37
3.2.1 Variabel Eksogen.....	37
3.2.2 Variabel Endogen.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.5 Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7 Populasi, Sampel dan Tehnik Pengambilan Sample.....	40
3.7.1 Populasi.....	40
3.7.2 Sampel.....	41
3.7.3 Tehnik Pengambilan Sampel.....	41
3.8 Tehnik Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Normalitas.....	42
3.8.2 Kecocokan Model Pengukuran.....	42
3.8.3 Kecocokan Keseluruhan Model.....	44
3.8.4 Kecocokan Model Struktural.....	46
3.8.5 Model Persamaan Struktural.....	46
<b>BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	50

4.3 Uji Normalitas, <i>Multivariate Outliers</i> , dan Multi Kolinearitas.....	54
4.4 Uji Validitas.....	57
4.5 Uji Reliabilitas.....	59
4.6 Uji Kecocokan Model.....	62
4.7 Uji Struktural <i>Equation Model</i> .....	64
4.7.1 Persamaan Struktural.....	64
4.7.2 Uji Hipotesis.....	65
4.8 Pembahasan.....	67
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	10
Tabel 2.2 Empat jenis Keterikatan.....	30
Tabel 2.3 Empat Jenis Loyalitas.....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Usia.....	48
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4.4 Pengeluaran per Bulan.....	49
Tabel 4.5 Pernah berbelanja.....	49
Tabel 4.6 Frekuensi Berbelanja.....	50
Tabel 4.7 Derajat Penilaian Rata-Rata Setiap Variabel.....	51
Tabel 4.8 Hasil penelitian Rata-Rata Variabel Citra Toko.....	51
Tabel 4.9 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.10 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Table 4.11 Hasil Penelitian Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelanggan.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i> .....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i> .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Multivariate Outliers</i> .....	56
Tabel 4.15 <i>Coefficients</i> .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas.....	61
Tabel 4.18 Ikhtisar <i>Goodness of Fit</i> .....	62
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis.....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Kepuasan dan Tidak Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 2.2 Siklus Pembelian.....	28
Gambar 2,3 Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan Hipotesis.....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Jawaban kuisisioner Tentang Identitas Responden
- Lampiran 3a : Jawaban Responden Tentang Citra Toko dan Kepercayaan
- Lampiran 3b : Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 4 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 : Deskriptif Variable, Hasil Uji Multivariate Normality dan Mahal Distance Responden.
- Lampiran 6 : Uji Multi Kolinearitas
- Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 : Uji Kecocokan Model
- Lampiran 9 ; Hasil Output

# **ANALISIS HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO, KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA *CARREFOUR* BUBUTAN SURABAYA**

OLEH:

BERNARD SETYAWAN (Bernard.blueboy@gmail.com)

## **Abstrak**

Salah satu wujud pertumbuhan ekonomi yang terjadi saat ini tidak hanya bisa dilihat dari makin berkembangnya suatu kota saja, namun juga bisa dilihat dari makin tumbuh-kembangnya motivasi masyarakat untuk berbisnis, baik dalam bisnis usaha grosir (*wholesaler*) maupun dalam bentuk usaha eceran (*retailer*). Ketatnya persaingan usaha di bidang sejenis ini membuat pihak produsen semakin terpacu dan berlomba-lomba untuk menghasilkan produk yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen, baik dari segi kualitas, jumlah, maupun karakteristik produk. Namun strategi pemasaran yang baik akan berhasil apabila para pengusaha benar-benar mengenal karakter dan mengerti apa yang diinginkan oleh konsumennya. Persaingan yang ketat di bisnis ritel, khususnya di Indonesia, juga disebabkan semakin banyaknya bisnis ritel luar negeri yang memasuki pasar domestik. Masuknya bisnis ritel dari luar negeri yang dikelola secara profesional menuntut bisnis ritel domestik untuk dikelola secara profesional pula agar mampu bersaing dalam melayani konsumen. Selain citra toko, yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah kepercayaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan faktor penting dalam menentukan loyalitas pelanggan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, terlebih bila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia. Loyalitas pelanggan juga merupakan suatu variabel yang disebabkan oleh kombinasi dari kepuasan sehingga loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan. Jika hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan adalah positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk mengetahui apakah citra toko, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *carrefour* BG Junction jalan Bubutan, maka dilakukanlah penelitian ini.

Kata Kunci : Citra toko, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan