



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
ALFAMART CABANG TEMBAGA RAYA JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

ANAH

1212.1111.318

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU
PROGRAMSTUDI MANAJEMEN
TAHUN 2016

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ANAH
NIM : 1212 .1111 .318
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Study : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Alfamart Cabang Tembaga Raya Jakarta Pusat

Jakarta, Agustus 2016

Pembimbing Materi



(Zurlina Lubis, SE, MM)

Pembimbing Teknis



(Kaswandi Z, SE, MM)

Mengetahui,

Puket 1 Bidang Akademik STIE JIC



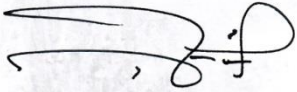

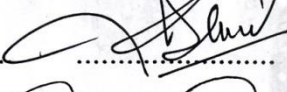


STIE JIC

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU STIE JIC

Ujian skripsi diselenggarakan : 30, Agustus, 2016.

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. H. Arjuna Wiwaha, mm	
Anggota	: 1. Drs. H. Arjuna Wiwaha, mm	
	2. Kaswandi Z, SE, MM	
	3. Zurina Lulis, SE, MM	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan nikmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Alfamart cabang Tembaga Raya”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) program studi manajemen pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini .

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung , terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Ir Agus Susanto, MM, ketua STIE JIC.
2. Bapak Drs. H Arjuna Wiwaha, MM, Puket I.
3. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM, sebagai Kajur Manajemen

4. Ibu Zurlina lubis, SE, MM, sebagai pembimbing materi skripsi ini.
5. Bapak Kaswandi, z, SE, MM, sebagai pembimbing teknis skripsi ini.
6. Kepada papa dan mama yang telah mendidik saya selama ini, kakak - kakak dan popo tercinta saudara- saudara yang yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi yang sangat berharga disetiap harinya.
7. Bapak/ ibu dosen, serta seluruh staf STIE JIC yang sangat membantu selama penulis menyelesaikan skripsi ini baik saat perkuliahan atau diwaktu luang.
8. Bapak Arif selaku kepala toko Alfamart cabang Tembaga Raya dan seluruh karyawan Alfamart cabang Tembaga Raya atas bantuan dan kerjasamanya yang telah memberikan informasi - informasi dan data yang dibutuhkan bagi penulis.
9. Alfina Lizahra, Luthfiah, riska rahmawati, steven sander petty, yudi gunawan, jusuf jami algifahri, rohmah ali, moh ridwan, fera fransisca sanjaya, ana puspita, srirahayu AM, tiasuntaridan seluruh teman- teman STIE JIC, baik teman-teman seangkatan program manajemen dan akutanansi maupun yang tidak seangkatan yang saya sayangi yang telah membantu serta meluangkan waktu dan pikirannya.
10. Pdt Johan Lumoindong, yang telah juga memberikan motivasi bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis cantumkan secara rinci yang telah membantu, mendukung, serta mendo'akan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Penulis juga menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga sumbangan pemikiran, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca. Penulis berharap mudah - mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna sebagai pembelajaran berharga bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, Agustus 2016

Anah

ABSTRAKSI

Anah, 1212.1111.318, *Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan* pada PT. Alfamart Cabang Tembaga Raya, 94 halaman, 24 tabel, 1 gambar, Jakarta Pusat, 2016.

Penelitian ini membahas masalah pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Alfamart cabang Tembaga Raya.

Penelitian ini dilaksanakan dari awal bulan Juni s/d awal bulan Juli 2016, Metode penelitian melalui perpustakaan dengan mempelajari bahan - bahan tertulis berupa buku - buku, artikel, dokumen, internet maupun laporan-laporan yang berkaitan dengan variable penelitian sebagai landasan teori metode lapangan yaitu pengumpulan informasi dan data yang actual dari obyek penelitian melalui observasi dan wawancara serta riset langsung terhadap pelanggan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen sebanyak 80 responden.

Setelah data terkumpul, maka dilakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan pengolahan data statistic dan hasil persamaan regresi linear berganda $\hat{Y} = 21.967 + 0,062x_1 + 0,075x_2$ hasil koefisien determinasi sebesar 0.009% sedangkan sisanya 99,91% yang dipengaruhi dari pihak lain seperti : harga, produk, promosi, lokasi, distribusi sehingga konsumen merasa puas berbelanja di Alfamart cabang Tembaga Raya.

Daftar racuan : 15 buku (2010 - 2016), 1 jurnal, 2 sumber dari internet
Pembimbing : Zurlina lubis, Kaswandi z,.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	8
1. Citra Merek.....	9
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Loyalitas Pelanggan	20
B. Kerangka Berfikir	29
C. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
B. Metode Penelitian	31

C. Definisi Operasional	32
D. Populasi dan Sampel	33
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik pengolahanData.....	35

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
B. Struktur Organisasi Perusahaan	47
C. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	48
D. Gambaran Keberhasilan dan Kendala Perusahaan	53

Bab V HASIL PENELITIAN

A. Data HasilPenelitian	59
B. Pengolahan Data.....	60

BAB VI HASIL PENELITIAN

A. Kesimpulan	92
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA.....	94
---------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 skalapenelitian	34
Tabel 2 Interval PenilaianResponden	36
Tabel 3 Interpretasi KoefisienKorelasi	38
Tabel 4 Tanggapan Responden Citra Merekpertama	57
Tabel 5 Tanggapan Responden Citra Merekkedua	58
Tabel 6 Tanggapan Responden Citra Merekketiga	59
Tabel 7 Tanggapan Responden Citra Merekkeempat	60

Tabel 8 Umur Responden Citra Merekkelima	61
Tabel 9 Status Responden Citra Merekkeenam.....	62
Tabel 10 Rangkuman Analisis Citra Merek	63
Tabel 11 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan pertama.....	66
Tabel 12 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan kedua	67
Tabel 13 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan ketiga.....	68
Tabel 14 Tanggapan Reponden Kualitas Pelayanan keempat	69
Tabel 15 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan kelima	70
Tabel 16 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan keenam	71
Tabel 17 Rangkuman Analisis Kualitas Pelayanan	72
Tabel 18 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan Pertama.....	74
Tabel 19 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan kedua.....	75
Tabel 20 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan ketiga.....	76
Tabel 21 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan keempat.....	77
Tabel 22 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan kelima.....	78
Tabel 23 Tanggapan Responden Loyalitas Pelanggan Keenam.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2 Kerangka Berfikir	29
Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan	48
Gambar Uji Regresi Linear Berganda	86
Gambar 5 Uji Koefisien Korelasi	88
Gambar 6 Koefisien Determinasi	89
Gambar 7 Uji t	90
Gambar 8 Uji F	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi data Citra Merek

Lampiran 3. Tabulasi data Kualitas Pelayanan

Lampiran 4. Tabulasi Data Loyalitas Pelanggan

Lampiran 5. Data Frekuensi Variabel Iklan (X) dan Minat Beli (Y)

Lampiran 6. T tabel

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Statistik Tabulasi

Lampiran 8. Surat Keterangan Riset

Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup