

**HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN MCDONALD ARION PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**HANNA SARTIKA
8135087944**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**CORRELATION BETWEEN STORE IMAGE WITH
CUSTOMER LOYALTY MCDONALD ARION IN STUDENTS
COMMERCE EDUCATION STUDY PROGRAM ECONOMIC
FACULTY STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**HANNA SARTIKA
8135087944**



**This Thesis is Presented to Fullfil One Of The Requirement in Holding
Bachelor Of Education Degree At Economic Faculty State University Of
Jakarta**

**COMMERCE EDUCATION STUDY PROGRAM
ECONOMIC AND ADMINISTRATION DEPARTMENT
ECONOMIC FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

ABSTRAK

HANNA SARTIKA, Hubungan antara Citra Toko dengan Loyalitas Pelanggan Mcdonald Arion, Skripsi. Jakarta: Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Citra Toko dengan Loyalitas Pelanggan Mcdonald Arion pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Kampus A Universitas Negeri Jakarta, selama lima bulan terhitung dari bulan Maret sampai bulan Juli 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Populasi terjangkau dalam penelitian ini mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2009. Sampel yang diambil sebanyak 32 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Citra Toko (Variabel X) dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 24 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 21 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 19 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 16 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,941 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,873. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = a + bX$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,090$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 32$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,157, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $0,45 < 2,35$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $11,25 > 4,17$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,522$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,35$ dan $t_{tabel} = 1,70$ pada taraf signifikan dan $dk=30$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,522$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 27,27%, yang menunjukkan bahwa 27,27% Loyalitas Pelanggan ditentukan oleh Citra Toko.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara citra toko dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

ABSTRACT

HANNA SARTIKA, *The correlation between Store Image with Customer Loyalty McDonald Arion*, Thesis. Jakarta: Commerce Education Study Program, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, July 2012.

Purpose of this research is to find empirical data, valid and reliable fact, about the possibility correlation between store image with customer loyalty.

The research was conducted campus A State University of Jakarta during five months since March 2012 until July 2012. The research used survey methods by correlation approach. The sampling technique was simple random sampling. The sample amount 32 peoples.

To get data from two variables, researcher using likert scale model for store image (X) and customer loyalty (Y). For variable X, from 24 statements which had validated, 21 statements were valid and 3 statements were drop. For variable Y, from 19 statements which had validated, 16 statements were validated and 3 statements were drop. The calculation reliability of both variable were using Alpha Cronbach method and variable X reliability is 0,941 and variable Y is 0,873, this proof that the instrument were valid and reliable.

The equation for linear regression is $\hat{Y} = a + bX$. Analysis of condition test, which is normality error test for regression approximates of X on Y with liliefors test, results in $L_{count} = 0,090$, and L_{tabel} for $n = 32$ which level significant of 0,05 is 0,157, because $L_{hitung} < L_{tabel}$ then normality error test is normal distribution. linearity regression test yield, in $F_{count} < F_{tabel}$ is $0,45 < 2,35$ that can be interpreted that the regression equation is linear. Significance regression result in $F_{count} > F_{tabel}$, is $11,25 > 4,17$, it's mean that the regression equation is significant. And Result of hypotesis test which pearson's product moment show's that $r_{xy} = 0,522$, then significance of product moment correlation test whith t-test which yields $t_{count} = 3,35$ and $t_{tabel} = 1,70$ at significance level of 0,05 and $dk=30$, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,522$ is significance. Coefficient of determined obtain equal to 27,27%, it's mean that 27,27% variation of Buying Decision determined by price.


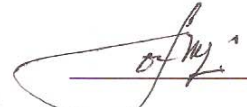
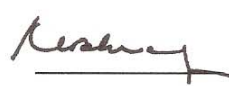


The result of this research was shown that there is positive correlation between store image with customer loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 1953 1002 198503 2 001

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 1966 1030 2000 12 1001	 _____	<u>25 Juli 2012</u>
2. Sekretaris	<u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 1955 0722 1982 10 2001	 _____	<u>25 Juli 2012</u>
3. Penguji Ahli	<u>Dra. Nurahma Hajat, M. Si</u> NIP. 1953 1002 1985 03 2001	 _____	<u>25 Juli 2012</u>
4. Pembimbing I	<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 1972 0617 1999 03 1001	 _____	<u>25 Juli 2012</u>
5. Pembimbing II	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 1959 0918 1985 03 2011	 _____	<u>25 Juli 2012</u>

Dinyatakan **Lulus**, hari / tanggal : Selasa / 24 Juli 2012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2012

Yang membuat pernyataan



Hanna Sartika
8135087944

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bersukacitalah Dalam Pengharapan, Bersabarlah Dalam Kesusakan
Dan Bertekunlah Didalam Doa!

~ Roma 12 : 12 ~

" Sederhana Tapi Bersahaja "

~ Papa ~

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tua

dan juga kedua kakak ku

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
8. Kedua orang tua beserta kedua kakak yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat yang tiada henti dalam penyusunan penelitian ini.
9. Titi, Maria, Balqis yang telah berbagi rasa dalam suka maupun duka berjuang bersama.
10. GodArmies yang selalu setia mendukung dalam doa dan motivasi yang luar biasa sehingga memberikan dorongan untuk penyusunan penelitian.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2012

Hanna Sartika