

**HUBUNGAN ANTARA CITRA TOKO DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN INDOMARET JATICEMPAKA PADA WARGA  
RW 010 JATICEMPAKA PONDOK GEDE**

**SEPTIYANINGSIH**

**8135087927**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

***THE CORRELATION BETWEEN STORE IMAGE WITH  
CUSTOMER SATISFACTION INDOMARET JATICEMPAKA AT  
CITIZEN OF RW 010 JATICEMPAKA PONDOK GEDE***

**SEPTIYANINGSIH**

**8135087927**



***Thesis Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor Of  
Education***

***STUDY PROGRAM COMMERCE EDUCATION  
ECONOMICS AND ADMINISTRATION DEPARTMENT  
FACULTY ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2013***

## ABSTRAK

**SEPTIYANINGSIH**, Hubungan Antara Citra Toko dengan Kepuasan Pelanggan Indomaret Jaticempaka pada Warga RW 010 Jaticempaka, Pondok Gede. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara citra toko dengan kepuasan pelanggan Indomaret Jaticempaka pada warga RW 010 Jaticempaka, Pondok Gede.

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak bulan Oktober 2012 sampai dengan bulan Januari 2013. Metode penelitian yang dipakai adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW 010 Jaticempaka Pondok Gede yang pernah berkunjung dan berlangganan dan tidak puas dengan Indomaret Jaticempaka. Populasi terjangkau adalah Warga RW 010 RT 006 sebanyak 49 Orang sesuai dengan karakteristik populasi. Dari jumlah populasi terjangkau tersebut diambil sampel sebanyak 44 Orang dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Dari hasil uji perhitungan diperoleh persamaan regresi linier sederhana  $\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$ . Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa  $L_{hitung} = (0,0936) < L_{tabel} = (0,1336)$  dengan menggunakan Uji Liliefors pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05.

Dalam uji hipotesis, uji keberartian, dan kelinieran regresi menggunakan Tabel Analisis Varians (ANAVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh  $F_{hitung} = 28,76 > F_{tabel} = 4,07$  yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linieritas regresi diperoleh  $F_{hitung} = 0,51 < F_{tabel} = 2,15$  yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0,622 sedangkan dari hasil uji signifikan diperoleh  $T_{hitung} = 5,149 > T_{tabel} = 1,68$ . Dikarenakan  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara citra toko dengan kepuasan pelanggan Indomaret Jaticempaka pada Warga RW 010 Jaticempaka Pondok Gede. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 38,70% variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan peneliti ini adalah terdapat hubungan yang positif antara citra toko dengan kepuasan pelanggan Indomaret Jaticempaka pada Warga RW 010 Jaticempaka, Pondok Gede. Hal tersebut berarti semakin baik citra toko maka semakin tinggi kepuasan pelanggan pada warga RW 010 Jaticempaka Pondok Gede. Begitupun sebaliknya, semakin rendah citra toko maka semakin rendah pula kepuasannya.

## ABSTRACT

**SEPTIYANINGSIH**, Correlation Between Store Image With Customer Satisfaction Indomaret Jaticempaka at Citizen of RW 010 Jaticempaka, Pondok Gede. Script. Jakarta: Study Program of Commerce Education, Economic And Administration Department, Ekonomi Fakultas, State University of Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, School of Economics, State University of Jakarta, January 2013.

The aim of this research is to find the possibility a positive correlation between Store Image with Customer Satisfaction Indomaret Jaticempaka at Citizen of RW 010 Jaticempaka, Pondok Gede. The period of this research was four months since October 2012 until January 2013. This research used survey methods by correlation approach. The population of this research were Citizen of RW 010 Jaticempaka Pondok Gede who've been and subscribe and satisfied with Indomaret Jaticempaka. Affordable population was citizen of RW 010 RT 006 as many 49 people in accordance with the characteristics of the population. From those population at affordable is taken 44 people for sample.

Equation of the simple linear regression give the formula of regression  $Y = 46.53 + 0.60X$ . Test analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable X is normal distributed. It is proved the calculation that used Liliefors test at significant level ( $\alpha$ ) = 0.05 that indicates  $L_{count} = (0.0936) < L_{table} = (0.1336)$ .

In hypothesis testing, significance testing, and linearity regression using Table Analysis of Variance (ANOVA). Significance of test results obtained regression  $F_{hitung} = 28.76 > F_{table} = 4.07$  which states regression means. Dar linearity regression test results obtained  $F_{hitung} = 0.51 < F_{table} = 2.15$ , which indicates that the regression model used is linear.

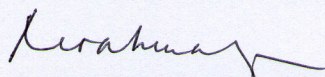
The correlation coefficient is counted by product moment formula by Pearson indicates  $r_{xy} = 0,622$ . While the result of correlation coefficient significant test indicates  $T_{count} = 5,149$  and  $T_{table} = 1,68$ . Because the result shows  $T_{count} > T_{table}$ , the research indicates there is a significant correlation between store image with customer satisfaction Indomaret Jaticempaka at Citizen of RW 010 Jaticempaka Pondok Gede. The count of determination coefficient test indicates 38.70% the variance of variable Y is determined by the variable X.

The conclusion of research shown that a positive correlation between the store image with customer satisfaction Indomaret Jaticempaka at Citizen of RW 010 Jaticempaka Pondok Gede. It means if better store image, with customer satisfaction Indomaret Jaticempaka at Citizen of RW 010 Jaticempaka Pondok Gede. Just the opposite, if the store image decrease, customer service will decrease.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dra. Nurahma Hajat, M.Si**

**NIP. 195310021985032001**

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001	Ketua	 .....	23-01-13 .....
2. Dra. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011	Sekretaris	 .....	23-01-13 .....
3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli	 .....	21-01-13 .....
4. Setyo Ferry W, SE, M.Si NIP. 197206171999031001	Pembimbing I	 .....	25-01-13 .....
5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si NIP. 195310021985032001	Pembimbing II	 .....	21-01-13 .....

Tanggal Lulus : 21 Januari 2013  
.....



## 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 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2013  
Yang membuat pernyataan

  
**METERAI  
TEMPEL**  
PALKA MEMBANGUN BANGSA  
TGL. 20  
B2F87ABF270556306  
DAPAM RIBU RUPIAH  
**6000** **DJP**  
Septiyaningsih



## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*BISMILLAHIRRAHMANIRAHIM*  
*"Every Ending Its New Beginning"*

**LEARN** from yesterday  
**LIVE** for today  
And **HOPE** for tomorrow

IMAGINE with all your mind  
BELIEVE with all your heart  
And ACHIEVE with all your might

Someday everything will all make perfect sense  
So for now,  
Laugh at the confusion  
Smile through the tears  
And keep reminding yourself that everything happens for a reason

Syukur Alhamdulillah kupanjatkan Kehadirat **ALLAH SWT**  
Terselesaikanlah skripsi ini dan kupersembahkan kepada:  
**Papah (alm) Mamah & Adikku** tercinta yang selalu mendo'akanku, memberikan kasih sayang, cinta & semangat  
**Pujo Triaswoto** tersayang yang selalu memberikanku motivasi, waktu, pengertian, kasih sayang & cinta  
**Teman-teman** yang kusayang dan yang menyayangiku yang selalu membantu & memberikanku semangat

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya 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, do'a, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Setyo Ferry W, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, dan masukan, dukungan, kesabaran, dan semangat dalam penyusunan penulisan skripsi.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing II yang meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kebaikan, kasih sayang, kelembutan hatinya, dan atas saran dan masukannya yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Kepala Program Studi Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. 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.



Secara khusus terimakasih tak terhingga untuk papah (alm), mamah, dan adikku tercinta, Pujo Triaswoto tersayang, juga teman-teman seperjuangan (novia,ria,malini,hani,ayu,dyah,nira) yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

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 yang membangun, saran, dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2013

Septiyaningsih

## **DAFTAR ISI**