

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO ELSBEAUTY DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF STORE IMAGE ON THE REPURCHASE
INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE AT ELSBEAUTY STORE IN YOGYAKARTA**



Oleh:

**YULIA OKTAVIANI
20140410111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO ELSBEAUTY DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF STORE IMAGE ON THE REPURCHASE
INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE AT ELSBEAUTY STORE IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**YULIA OKTAVIANI
20140410111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

SKRIPSI


**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO ELSBEAUTY DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF STORE IMAGE ON THE REPURCHASE
INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE AT ELSBEAUTY STORE IN YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

**YULIA OKTAVIANI
20140410111**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing


Dr. Susanto, M.S.
NIP:195212231980031003

Tanggal 23 April 2018

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA TOKO ELSBEAUTY DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF STORE IMAGE ON THE REPURCHASE
INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING
VARIABLE AT ELSBEAUTY STORE IN YOGYAKARTA***

Diajukan oleh

YULIA OKTAVIANI

20140410111

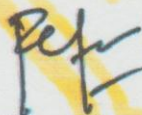
Skipi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 30 Mei 2018

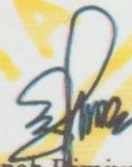
Yang terdiri dari



Susanto, Dr., MS
Ketua Tim Penguji



Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D
Anggota Tim Penguji



Hasnah Hiniyati, Dra., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA
NIK. 19731218199904 143 06

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yulia Oktaviani

Nomor Mahasiswa : 20140410111

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO ELSBEAUTY DI YOGYAKARTA”**. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suary Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saa bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 April 2018

Materai,6000,-



Yulia Oktaviani
Yulia Oktaviani

Motto

*“Pendidikan mengembangkan kemampuan, tetapi tidak menciptakannya”.
(Voltaire)*

*‘Lebih baik mengerti sedikit daripada salah mengerti’.
(A. France)*

*“Yang terjadi adalah yang kamu pikirkan, yang tercapai
adalah yang kamu yakini”
(Yulia Oktaviani)*

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk...

Jas merahku, Almamaterku, UMY kampus ku tercinta. Tempatku menimba ilmu
yang akan kurindukan.

Bapak dan Mama tercinta (Surya Hadi dan Kartini), yang telah menguliahkan
anakmu ini hingga lulus menjadi Sarjana Ekonomi.

Kedua Adikku Nurhalisa dan Septian yang telah memberikan doa dan semangat
dalam menyelesaikan studi.

Temanku sejak bangku SMP nan jauh disana, Fera dan Iin yang masih setia
menemani dan menyemangati dalam penyelesaian skripsi ini.

Teman SMA, Arum, Ayie, Ipeh, saliwAng's, dan 7icon's, semoga kita semua
sukses dalam karir kita masing-masing.

Rekan satu perjuangan, satu keluarga, KKN HBAH DIKTI 2017

Teman dari awal hingga akhir perkuliahan, Dinar, Nicky, Ryan, Monalisa, Ayu,
Ria, Fadhly, Waldjiman Squad, dan teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu
persatu.

Kelinciku Roland, yang tidak pernah marah karena selalu ada dan siap menemani
disaatku bosan.

Terima kasih untuk kalian semua, yang telah memberikan warna di masa
kuliahku.

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh citra toko terhadap niat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada toko Elsbeauty di Kota Yogyakarta. Subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di toko Elsebauty di ketiga cabangnya di Yogyakarta. Penelitian ini memiliki sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan *path analysis*.

Berdasarkan hasil analisis yang didiperoleh, bahwa citra toko berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang, citra toko berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang, dan kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi citra toko terhadap niat beli ulang.

Kata kunci : Citra Toko, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Beli Ulang

ABSTRACT

This research has purpose to analyze influence of image of store image to repurchase intention with customer satisfaction as intervening variable at Elsbeauty store in Yogyakarta city. Subjects in this study were consumers who had been shopping at Elsebauty store in all three branches in Yogyakarta. This study has a sample of 100 respondents selected by using purposive sampling technique and analysis tool used is simple linear regression and path analysis.

Based on the analysis results obtained, that store image significantly influence customer satisfaction, customer satisfaction significantly influence repurcahese intention, store image significantly influence to repurchase intention, and customer satisfaction significantly mediate store image to repurchase intention.

Keywords: Store Image, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah memberikan kemudahan , karunia dan rahmatnya dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Toko terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi toko Elsbeauty dalam memperhatikan kepuasan pelanggannya, selain itu penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi pada civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atau memberikan ide dan masukan kepada penelitian yang selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.S., AK., CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penuli menempuh pendidikan.
2. Ibu Retno Widowati, P.A, M.si., Ph.D Ka. Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penuli menempuh pendidikan.

3. Bapak Drs.,Dr. Susanto , MS yang mana dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua yang pihak telah memberikan bantuan, serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata dari penulis, menyadari akan masih ada banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis akan sangat senang menerima masukan, kritik, serta saran demi pengembangan dan perbaikan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 18 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Citra Toko.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	13

3. Niat Beli Ulang.....	19
B. Temuan Riset Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran dan Penurunan Hipotesis.....	27
D. Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek dan Subjek Penelitian	32
B. Jenis Data	32
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional dan Alat Pengukuran.....	34
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	37
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
B. Uji Kualitas Intrumen	47
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	49
D. Pembahasan (Interpretasi).....	56
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

3.1. Definisi Operasional Variabel dan Alat Pengukuran	36
4.1. Presentase Jenis Kelamin Responden	45
4.2. Presentase Usia Responden.....	46
4.3. Presentase Pendidikan Terakhir Responden	47
4.4. Hasil Uji Validitas.....	48
4.5. Hasil Uji Reliabilitas	49
4.6. Hasil Regresi Linier Sederhana Persamaan Pertama	49
4.7. Hasil Regresi Linier Sederhana Persamaan Kedua.....	50
4.8. Hasil Regresi Linier Sederhana Persamaan Ketiga.....	51
4.9. Hasil Uji F.....	51
4.10. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	53
4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Pesamaan Pertama.....	54

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis	23
2.3. Model Penelitian	31
3.1. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	42

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner	66
2. Data Responden	71
3. Karakteristik Responden	73
4. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Toko.....	74
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Niat Beli Ulang	77
7. Uji Regresi Linier Sederhana	78