

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA DISTRO IN T-
SHIRT
YOGYAKARTA**

**“EFFECT OF BRAND IMAGE AND SATISFACTION OF
CUSTOMER LOYALTY ON DISTRO IN T-SHIRT
YOGYAKARTA”**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Dedy Eka Lapalani Martha

2000 0410 363

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA DISTRO IN T-SHIRT
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

Dedy Eka Lapalani Martha
2000 0410 363

Telah Disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I



Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.
NIK 143 058

Tanggal: 8-4-2013

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONDUMEN PADA DISTRO IN T-SHIRT YOGYAKARTA”** telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 3 Mei 2013 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Ketua



Prof. Heru Kurnianto Tjahjono, M.M.

Dosen Pembimbing



Ika Nurul Qamari, SE.,M.Si.

Yogyakarta 2013

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Naho Prawoto, M.Si

NIK. 143 016

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dedy Eka Lapalani Martha
NIM : 2000 0410 363
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Lembaga : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Judul Penelitian : **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS KONDUMEN PADA
DISTRO IN T-SHIRT YOGYAKARTA”**

Dengan ini saya menyatakan dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana S-1 atau gelar yang lainnya di suatu Perguruan Tinggi sepanjang sepengetahuan saya. Dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 2013

Yang membuat pernyataan,

Dedy Eka Lapalani Martha
NIM: 2000 0410 363

HALAMAN MOTTO

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا
يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٣١﴾

Allah menganugerahkan Al hikmah (kefahaman yang dalam tentang Al Quran dan As Sunnah) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan barangsiapa yang dianugerahi hikmah, ia benar-benar telah dianugerahi karunia yang banyak. dan hanya orang-orang yang berakallah yang dapat mengambil pelajaran (dari firman Allah).” (QS. Al-Baqarah (2): 269)

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا ۚ إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ
قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

“Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.” (QS. Al-A’raf (7): 56)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Suatu proses pencapaian hasil yang saya lalui selama ini dan berjuang demi mendapatkan gelar kesarjanaan. Suatu proses yang tidak mudah bagi saya, tetapi semua dapat saya lalui dengan rasa sabar, ikhlas dan syukur sehingga saya bisa melewati semuanya sampai pada puncak terakhir yaitu kelulusan. Suatu ungkapan kecil namun berarti saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan saya cintai:

- ✓ Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala Anugerah dan kebesarannya, sehingga proses yang saya lalui dapat berjalan semestinya dan diberikan kelancaran juga kemudahan.
- ✓ Terima kasih yang teramat sangat kepada Ayahnda M. Yusran AM dan juga Ibunda Yunarwati atas segala cinta dan kasih sayang beliau yang tulus, serta doa yang tiada henti juga semangat yang luar biasa untuk anak-anaknya. Untuk adik kandung saya, Andry Dwi Yulianto SE, Akt. dan istrinya Wiwit Rahmawati SE, Akt. atas segala Doa mereka dan dorongan serta motivasinya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas saya hingga kelar. Tak lupa kepada segenap keluarga besar H. Ali Munawar di Banjarmasin serta Keluarga besar H. S. Widyo Hartono di Muntilan, Magelang, Keluarga Ibu Jumiati Mertua saya dan terutama buat tante Surni Widyastuti dalam bantuannya sampai akhir proses kelulusan saya.
- ✓ Yang paling special saya persembahkan kepada istri saya tercinta Tedy Oktaviani Wulansari Lapalani, atas semua Doa, cinta dan kasih sayangnya serta supportnya selama ini, akhirnya sebuah proses pencapaian yang luar biasa dapat terwujud melalui modal perjuangan, kesabaran dan keikhlasan. *"ringrazio la mia donna è bello, l'amore e l'affetto per te solo" !!!*
- ✓ Terimakasih kepada dosen pembimbing Ibu Ika Nurul Qamari, SE., M.Si. yang telah banyak membimbing dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya serta memberikan dukungan dan semangat yang tiada hentinya untuk saya.

Terimakasih kepada semua teman serta sahabat, keluarga besar kantor "JODU" (Jogja Education), UKM Musik UMY, MS Community, dan Kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik moril maupun materiil yang tidak sempat saya sebutkan semua namanya satu persatu. Ungkapan yang cocok buat kalian kalau "Kalian Luaarr Biasaaaa...".

Grazie... siete tutti grandi !!!

INTISARI

Distro yang merupakan singkatan dari *distribution store* yaitu jenis toko di Indonesia yang menjual pakaian dan aksesoris yang dititipkan oleh pembuat pakaian, atau diProduksi sendiri (www.betana.com) yang pada umumnya merupakan industri kecil dan menengah (IKM) dengan merek *independen* yang dikembangkan kalangan muda. Di dalam sebuah bisnis sangat kental dengan persaingan terutama didalam hal citra merek dan kepuasan konsumen. Hal inilah yang menjadi salah satu tonggak maju atau mundurnya sebuah bisnis. Salah satu distro yang saat ini cukup maju dan sekaligus saya jadikan obyek penelitian adalah distro In T-Shirt di Yogyakarta.

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk seberapa besar pengaruh dari citra merek dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan dari kedua hal tersebut diatas terhadap loyalitas pelanggan.

Di dalam penelitian ini, saya menggunakan metode pengujian instrumen dimaksudkan untuk menguji validitas dan realibilitas quisioner yang akan digunakan dalam penelitian sehingga dapat diketahui sampai sejauh mana quisioner dapat menjadi alat pengukur yang valid dan stabil dalam mengukur gejala yang ada.

Dari hasil penelitian, dapat saya simpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel citra merek terhadap loyalitas konsumen dalam berkunjung ke In T-Shirt.

Kata kunci : Merek, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

Distributions which stands for the type of store distribution store in Indonesia that sell clothing and accessories that are deposited by the makers of clothing, or a self-produced (www.betana.com) which are generally small and medium industries (SMEs) with an independent brand that developed among young. In a very strong business with tertutama competition in terms of brand image and customer satisfaction. This has become one of the pillars forward or a business retreat. One distro that is currently well advanced and at the same time I made the object of research is the distro In T-Shirt in Yogyakarta.

The intent and purpose of this research is to how big the influence of brand image on customer loyalty and satisfaction as well as to determine how much the simultaneous influence of both of the above on customer loyalty.

In this study, I use test instrument intended to test the validity and reliability of questionnaires that will be used in research so as to know the extent to which the questioner may be a valid measuring tool and stable in measuring symptoms.

From the research, I can conclude that there is a significant effect of the variable brand image on consumer loyalty in a visit to In T-Shirt.

Keywords: Brand, Satisfaction, Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji hanya bagi Allah Tuhan Penguasa Semesta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar sarjana (S1) yaitu Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak. Tanpa mereka, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terima kasih saya haturkan kepada:

1. Dr. Nano Prawoto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Retno Widowati, M.Si, Ph.D, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ika Nurul Qamari, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan kebaikan hati, kesabaran dan segenap bantuannya untuk memberikan bimbingan hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu menyemangati dan mendoakan.
5. Semua teman dan sahabat yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis sadar bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya sederhana ini. Akhir kata, semoga karya tulis ini memberikan manfaat yang berarti.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 18 Maret 2013

Penulis

Dedy Eka Lapalani Martha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kerangka Teori.....	6
1. Citra Merek.....	6
2. Kepuasan Konsumen	8
3. Loyalitas Konsumen	13
B. Hipotesis Penelitian.....	19
1. Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	19
2. Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	20
C. Model Penelitian	21
BAB III METODA PENELITIAN.....	22
A. Obyek dan Subyek	22
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
D. Definisi Operasional dan Pengukurannya	22
E. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	24
F. Alat Analisis dan uji Hipotesis.....	25

BAB IV	ANALISIS DATA	27
	A. Karakteristik Responden	27
	B. Hasil Uji Kualitas Instrumen	29
	C. Hasil Penelitian.....	32
	D. Pembahasan.....	33
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	36
	A. Kesimpulan	36
	B. Keterbatasan Penelitian	36
	C. Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan	29
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	30
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	30
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	31
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	21
------------	-----------------------	----