

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE
MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

ABDUL WAHID
NIM : 08510088

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE
MALANG**

Diajukan Kepada:
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

ABDUL WAHID
NIM : 08510088

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**ABDUL WAHID
08510088**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE
MALANG**

S K R I P S I

Oleh

ABDUL WAHID

08510088

Telah Disetujui 23 Desember 2012

Dosen Pembimbing,

Dr. Ir. H Masyhuri, M., MP

Mengetahui:

Ketua Jurusan,

Dr. ACHMAD SANI SUPRIYANTO, SE, M.Si

NIP.19720212200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE
MALANG**

SKRIPSI

Oleh

ABDUL WAHID

NIM: 08510088

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada tanggal 17 Januari 2013

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua Penguji <u>Yayuk Sri Rahayu, SE., MM</u> NIP 19770826 200801 2 011	()
2. Sekretaris/Pembimbing <u>Dr. Ir. H Masyhuri, M., MP</u>	()
3. Penguji Utama <u>Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag.</u> NIP 19711211 199903 1 003	()

Disahkan Oleh:
Ketua Jurusan,

Dr. ACHMAD SANI SUPRIYANTO, SE, M.Si

NIP.19720212200312 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Abdul Wahid

Nim : 08510088

Alamat: Jl. Slamet Riyadi Rt: 02 Rw: 08 Kel. Kanigaran Kec. Kanigaran
Kota Probolinggo

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEPOT JAVA DANCER COFFEE MALANG

Adalah hasil karya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau Pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 21 Desember 2012
Hormat Saya,

Abdul Wahid

Nim. 08510088

LEMBAR PERSEMBAHAN

Ku Persembahkan Karya Ilmiah Ini Kepada

- Abah tersayang almarhum H. Abdullah yang telah memberikan kasih sayang, selalu memotivasi dan arahan serta selalu mendoakan dan mendukung saya baik secara moril maupun materiil.
- Ibu tersayang Sucik yang tidak pernah bosan untuk membimbing dan mendoakan untuk kesuksesn dunia dan akhirat.
- Saudara-saudaraKu, mut mainnah dan kakang amin, fathurrosi dan almarhum abdul mujib yang selalu mengingatkanku semasa bliau hidupnya.
- Guru-guruku dan keluarga yang selalu memberikan dorongan untuk selalu giat, sabar dan semangat.
- Dulur-dulurKu di Ikatan Alumni Santri Nurul Jadid Paiton Probolinggo Se-Malang Raya.
- Sahabat-sahabatKu di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII)
- Teman-temanKU semuanya dimana berada.

MOTTO

**“SESUATU MUNGKIN MENDATANGI MEREKA
YANG MAU MENUNGGU, NAMUN HANYA
DIDAPATKAN OLEH MEREKA YANG
BERSEMANGAT MENGEJARNYA”**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim

Segala puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Java Dancer Coffee”**.

Shalawat serta salam semoga tetap melimpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad Saw yang senantiasa kita harapkan syafaatnya kelak dihari kiamat. terselesaikannya skripsi ini merupakan salah satu syarat yang ditempuh dari apa yang selama ini penulis lakukan selama kuliah di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Dr. Ir. H Masyhuri, M., MP terimakasih atas saran, arahan dan motivasinya.
5. Bapak/Ibu Dosen Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.
6. Bapak David Tanuwidjaja selaku owner dan juga kepada segenap Staf Depot Java Dancer Coffee Tugu Malang.
7. Ayahanda dan Ibunda (Alm.H. Abdullah dan Sucik) beserta keluargaku mut mainnah dan fathurrosi dan kakang amin selaku motivator bagi saya. yang penuh kasih sayang yang telah berusaha memberikan bimbingan

serta mendo'akan penulis dalam menempuh khidupan ini. Semoga Allah memberi rahmat dan hidayahnya kepada mereka. Amin

8. Teman-teman Fakultas Ekonomi, teman-teman bescome iman malang raya obama, sobirin, alphun, alip, faroid, arip dan watas. makasih telah memberikan sesuatu yang lain dalam hidup penulis yaitu kekompakan dan selalu kocak, semoga sukses untuk kita semua serta semua pihak yang penulis tidak bias disebutkan satu persatu yang selama ini telah membantu penulis, semoga amal ibadah mereka dijadikan sebagai amal kebajikan oleh Allah SWT. Amin.

Akhir kata, kami harapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penuliskhususnya dan bagi pembaca umumnya. Dan mudah-mudahan segala bantuan, do'a dan amal dari semua pihak yang telah membantu penyelesaian an skripsi ini mendapat ridha dari Allah SWT.Amin.

Namun demikian penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritikdan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhirnya dengan mengharap ridha dari Allah SWT semoga penulisan laporan ini dapat bermanfaat bagi parapembaca. Amin.

Malang , 27 desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teori ..	11
a. Citra Toko	11

b. Peranan Citra Toko	11
c. Pengembangan Citra Toko.....	12
d. Unsur-Unsur Citra Toko	13
2.2.2. Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.3 Citra Dalam Perspektif Islam.....	18
2.3. Kerangka Berfikir	20
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Lokasi Penelitian.....	23
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.3. Populasi dan Sampel	23
a . Populasi.....	23
b. Sampel.....	23
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5. Data dan Jenis Data	24
3.6. Teknik Pengumpulan Data	24
3.7. Definisi Operasional Variabel	25
3.8. Uji Validitas dan Reabilitas	27
a. Validitas	27
b. Reabilitas.....	28
3.9 Metode Analisis.....	29
a. Uji Regresi Linear Berganda.....	29

b. Uji Simultan.....	30
c. Uji Parsial.....	30
BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
4.1.2 Lokasi Perusahaan	36
4.2 Hasil penelitian.....	36
4.2.1 Gambaran umum responden.....	36
a Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
b Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
c Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
d Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
4.2.2 Gambaran Variabel-Variabel Yang Diteliti.....	40
4.2.2.1 Citra toko.....	40
a. Product (X1).....	40
b. Princing (X2).....	42
c. Atmosphere (X3).....	43
d. Personel (X4).....	45
e. Merhandicing (X5)	47
4.2.2.2 Kepuasan Konsumen (Y).....	49
4.2.3 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian	51
4.2.3.1 Hasil Uji Validitas.....	51

4.2.3.2 Hasil Uji Reabilitas.....	56
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.1 Uji F.....	57
4.3.2 Kofesien determinasi.....	58
4.3.3 Uji T.....	62
4.4 Pembahasan dan Relevansi hasil Penelitian dengan Teori.....	64
4.4.1 Uji Simultan (Uji F).....	64
4.4.2 Uji Parsial (Uji T).....	67
a. Produk (X1).....	67
b. Pricing (X2).....	70
c. Atmosphere (X3).....	72
d. Personel (X4).....	75
e. Merchandicing (X5).....	77

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
Daftar Pustaka	81

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1: kerangka berfikir penelitian	21
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Dahulu dan Sekarang	8
Tabel 2.2: Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	10
Tabel 3.1: Definisi Operasional Variable dan Indikator	26
Tabel 4.1: karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.	37
Tabel 4.2: karakteristik responden berdasarkan usia	38
Tabel 4.3: karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 4.4: karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	39
Tabel 4.5: tanggapan responden terhadap variabel product.....	40
Tabel 4.6: tanggapan responden terhadap variabel pricing.....	42
Tabel 4.7: tanggapan responden terhadap variabel atmosphere.....	43
Tabel 4.8: tanggapan responden terhadap variabel personel.....	45
Tabel 4.9: tanggapan responden terhadap variabel merhandicing.....	47
Tabel 4.10: tanggapan responden terhadap variabel kepuasa konsumen.....	49
Tabel 4.11: hasil uji validitas variabel product.....	52
Tabel 4.12: hasil uji validitas variabel princing.....	53
Tabel 4.13: hasil uji validitas variabel atmosphere.....	53
Tabel 4.14: hasil uji validitas variabel personil.....	54
Tabel 4.15: hasil uji valditas variabel merhandicing.....	55
Tabel 4.16: hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen.....	55
Tabel 4.17: hasil uji reliabilitas.....	57
Tabel 4.18: hasil secara bersama-sama.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian java dancer coffee.....	
Lampiran 2: Bukti Konsultasi	
Lampiran 3: Biodata Peneliti	
Lampiran 4: data kuesioner	
Lampiran 5: interpretasi	
Lampiran 6: lampiran data	
Lampiran 7: analisis regresi	
Lampiran 9: data	

ABSTRAK

Wahid, Abdul.2012 SKRIPSI. Judul: Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen pada Depot Java Dancer Coffee Malang.

Pembimbing : Dr. Ir. H Masyhuri, M..., MP

Kata Kunci : Citra toko, Kepuasan Konsumen

Citra toko merupakan salah satu bagian perusahaan yang sangat penting dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen, salah satunya adalah memberikan *image* positif perusahaan kepada konsumen sehingga konsumen tertarik untuk melakukan transaksi pembelian pada perusahaan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh citra toko secara simultan dan parsial yang terdiri dari *product*, *pricing*, *atmosphere*, *personel*, dan *merchandising* terhadap kepuasan konsumen Depot Java Dancer Coffee di Malang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif (*descriptive research*) yaitu menggambarkan peristiwa secara detail. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik *Acidental Sampling* (berdasarkan kebetulan).Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 74 responden yang diteliti. Data yang dikumpulkan merupakan data primer dan sekunder dengan teknik observasi, wawancara, dan angket.Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Berganda dengan tingkat signifikansi 5%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan tingkat signifikansi 5% secara simultan variabel citra toko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai Fhitung sebesar 30,626. Sedangkan secara parsial indikator *product* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil signifikansi 0,036 dan nilai thitung 2,135. Indikator *pricing* berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,010 dan nilai thitung 2,657. Indikator *atmosphere* berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,010 dan nilai thitung 2,660. Indikator *personel* berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,005 dan nilai thitung 2,908. Indikator *merchandising* berpengaruh signifikan dengan hasil signifikansi 0,029 dan nilai thitung 2,225. Adapun hasil indikator yang paling dominan adalah pada indikator *personel* dengan hasil signifikansi 0,005 dan nilai thitung 2,908.

ABSTRACT

Wahid, Abdul. 2012 Thesis. Title: The Effect Of Image Store Customer Satisfaction in Java Dancer Coffee Depot malang.

Supervisor: Dr. Ir. H Masyhuri, M., MP

Keywords: Image stores, Consumer Satisfaction

Image of the store is one of the most important companies in giving satisfaction to customers, one of which is to give the company a positive image to consumers so that consumers are interested to make a purchase of the company. Purpose of this research is to investigate and assess the effect of store image simultaneously and partially consisting of product, pricing, atmosphere, personnel and merchandising to customer satisfaction Java Dancer Coffee Depot in Malang.

This study used a descriptive approach (descriptive reserch) that describe the events in detail. The sample used in this study is primary data is data obtained from the first source either from an individual or individuals as a result of the interview or the results of the questionnaires were made by researchers using the technique Acidental Sampling (by coincidence). The number of samples used in this study were examined by 74 respondents. The collected data is primary and secondary data with observation, interviews, and questionnaires.

The analysis method used is multiple regression with a significance level of 5%. The results of this study indicate that the 5% significance level simultaneously store image variables significantly influence consumer satisfaction with a significance value of 0.000 and 30.626 Fcount value. While partially indicator of product significantly influence consumer satisfaction with the results of the significance of 0.036 and 2.135 tcount. Indicators of significant pricing with the results of significance 0.010 and 2.657 tcount. Indicators have a significant atmosphere with the results and the significance 0.010 2.660 tcount. Indicators of significant personnel with significant results tcount 0.005 and 2.908. Indicators merchandising significant with results tcount significance of 0.029 and 2.225. The results of the most dominant Indicators is on Indicators personnel with significant results tcount 0.005 and 2.908.

الملخص

وحيد عبد ٢٠١٢ رسالة جامعية. العنوان: تأثير مخزن الصورة المتجر في الاقتناع العملاء عند مستودع القهوة جافا دنسير.

المشرف : الدكتور المهندس الحاج مشهور الماجستير

كلمات البحث: مخازن الصور، اقتناع العلماء

صورة من مخزن هي واحدة من أهم الشركات في إعطاء الرضا للعملاء، واحدة منها هو إعطاء الشركة صورة إيجابية للمستهلكين بحيث مهتم المستهلكين لإجراء عملية شراء الشركة. الغرض من هذا البحث هو دراسة وتقييم تأثير الصورة في وقت واحد مخزن وتتألف جزئيا من المنتجات، والتسعير، والغلاف الجوي، والموظفين والترويج لمستودع العميل جافا رضا القهوة راقصة في مالانغ.

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي (reserch صافية) التي تصف الأحداث بالتفصيل. العينة المستخدمة في هذه الدراسة هي بيانات أولية غير أدلى بيانات تم الحصول عليها من المصدر الأول سواء من فرد أو أفراد نتيجة المقابلة أو نتائج الاستبيانات من قبل الباحثين باستخدام تقنية أخذ العينات ايجيد نزل (بالصدفة). تم فحص عدد العينات المستخدمة في هذه الدراسة بنسبة ٧٤ المستجيبين. البيانات التي تم جمعها هي بيانات أولية وثانوية مع المراقبة، والمقابلات، والاستبيانات. أسلوب التحليل المستخدم هو الانحدار المتعدد مع مستوى الأهمية ٥٪.

نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن مستوى الدلالة ٥٪ في وقت واحد تخزين متغيرات تؤثر تأثيرا كبيرا على الصورة رضا المستهلك بقيمة ٠,٠٠٠ أهمية بقيمة ٠,٢٢٦, ٠٣. العد F. بينما مؤشر جزئيا من الناتج تؤثر تأثيرا كبيرا على رضا المستهلك عن نتائج أهمية ٠,٣٦٠ ١٣٥, ٢. العد t. مؤشرات التسعير كبير مع نتائج ذات أهمية ٠,٠١٠ ٦٥٧, ٢. العد t. مؤشرات على جو كبيرة مع النتائج وأهمية ٠,٠١٠ ٦٦٠, ٢. العد t. مؤشرات هامة مع الموظفين نتائج هامة ٠,٠٠٥ ٩٠٨, ٢. العد t. مؤشرات ذات دلالة هامة تسويق العد t نتائج ٠,٠٢٩ ٢٢٥, ٢. نتائج المؤشر الأبرز على أفراد مؤشرات مع نتائج هامة ٠,٠٠٥, ٠, ٢, ٩٠٨ و العد t.