

**PENGARUH CITRA TOKO, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
TOKO *ONE SPORT* DI PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : RENO AGUS ANDRIAN
NIM : 302 12 11 081**

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RENO AGUS ANDRIAN
NIM : 302 12 11 081
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “ Pengaruh Citra toko, lokasi dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko *One Sport* Pangkalpinang ”

Pembimbing Utama

Erwin, S.E., M.M, Ph.D
NP. 506507013

Pembimbing Pendamping

H. Sumar, S.E., M.M.
NP. 506808015

Baluplujuk, 12 Januari 2017
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si'
NIP. 1963060519990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH CITRA TOKO, LOKASI DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO ONE SPORT DI
PANGKALPINANG**

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh: **RENO AGUS ANDRIAN**
Nomor Induk Mahasiswa: **3021211081**

Telah Dipertahankan di Depan Penguji pada Tanggal 12 Januari 2017, dan Telah
Dinyatakan Memenuhi Syarat untuk Diterima.

Tim Penguji :

Ketua

Anggota

Anggota

Erwin, S.E., M.M., Ph.D

Dian Prihardini W, S.E., M.M

Hidayati, SE., MM

NP. 506507013

NIP. 198207222014042002

NP. 506306010

Balunjuk, 19 Januari 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen

Dekan

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP. 507206007

Ketua Program Studi Manajemen,

M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 1963060519990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Toko, Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko *One Sport di Pangkalpinang*”**, ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunjuk, 12 Januari 2017



Penulis

Reno Agus Andrian

MOTTO

“kesalahan yang paling
 Besar bukanlah
Kegagalan, tetapi adalah
 berhenti
dan menyerah sebelum
merasakan keberhasilan”

**Mimpi akan Tetap selalu menjadi
mimpi selama kamu tidak bangun
dan berusaha meraihnya.**

MAN JADDA WAJADA

(Siapa yang bersungguh-
sungguh maka ia akan

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta atas semua dukungan, pengorbanan baik moral ataupun materi dan doa tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilanku. Terutama di saat saya merasa jenuh dan putus asa merekalah yang mengulurkan tangannya untuk memberikan semangat agar dapat bangkit kembali. Harapan dan impianmu adalah pendorong langkah ku.
2. Buat kakak – kakak ku yang selalu memberi semangat dan motivasi serta masukan positif kepadaku.
3. Buat sahabat ku Angga saputra yang selalu membantu ku dalam hal materil maupun semangat dalam proses pembuatan skripsi
4. Prilivia ruchou yang selalu memberi dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Widi yanti dan Selvi yang selalu membantu dalam proses pembuatan skripsi.
6. Suharyadi, Tendi dan Nurul Khamila sahabat seperjuangan yang sama-sama berjuang dalam meraih gelar sarjana semoga kebersamaan kita tetap terjalin selamanya.
7. Keluarga Besar kelas MN4 yang selalu menemani dari awal kuliah sampai dengan sekarang.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa kepadaku.
9. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

RENO AGUS ANDRIAN 3021211081. *The Influence Of Store Image, Location And Price On The Costumer Loyalty At One Sport In Pangkalpinang.*

The background of this research is based on the existing phenomenon that shows store image, location and price are able to influence costumer loyalty on a store. The purpose of this research is to know and to get a review on store image, location and price on costumer loyalty at one sport store in pangkalpinang.

This research uses descriptive quantitative approach; the sample uses is partially customer who buys the product at one sport in pangkalpinang which amount of 207 people with a sampling technique uses accidental sampling method. The data used primary data which obtained by distributing questionnaires. The independent variable of this research consists of store image, location, and price, while the dependent variable is costumer loyalty. The model data analysis used multiple linier regressions. The data analysis method uses descriptive statistical, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regressions, t test, F test, and coefficient of determination (R^2).

The Result of this research indicated that independent variable which X_1 t_{value} (2.009) > t_{table} (1971), variable X_2 t_{value} (2.485) > t_{table} (1971), variable X_3 t_{value} (5.976) > t_{table} (1971). Thus, variable $X_1, x_2,$ and x_3 partially influence variable Y. The result of F test is 5 % or 0.05, thus H_0 is rejected and H_a is accepted which means independent variable simultaneously influence dependent variable significantly. The result of coefficient of determination analysis indicates that independent variable influence dependent variable in the amount of 38.1% and the remaining is 61.9% influence by other variable out of the research.

Keywords: Store Image, Location, Price And Customer Loyalty

ABSTRAK

Reno Agus Andrian. 302 12 11 081. Pengaruh Citra Toko, Lokasi Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko *One Sport* Di Pangkalpinang.

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa citra toko, lokasi dan harga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen terhadap suatu toko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh citra toko, lokasi dan harga terhadap loyalitas konsumen pada toko *One Sport* di pangkalpinang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dimana sampel yang digunakan adalah sebagian konsumen yang membeli produk pada toko *One Sport* di pangkalpinang yang berjumlah 207 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari citra toko, lokasi dan harga, sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas konsumen. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *independen* X_1 diperoleh $t_{hitung} (2,009) > t_{tabel}(1971)$, variabel X_2 $t_{hitung} (2,485) > t_{tabel}(1971)$, variabel X_3 $t_{hitung} (5,976) > t_{tabel}(1971)$. Maka variabel X_1, X_2 dan X_3 berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (43,316) > F_{tabel} (2.649)$, sedangkan signifikasi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikasi 5% atau 0.05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi dependen secara signifikan. Hasil analisis koefisien determasi menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 38.1%, dan sisanya 61.9% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Kata Kunci : Citra Toko, Lokasi, Harga Dan Loyalitas Konsumen

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang tiada hentinya memberikan rahmat, anugerah, berkat, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Toko, Lokasi Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toko *One Sport* Di Pangkalpinang ” untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyelesaian penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan-bantuan dari orang-orang di sekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa (Allah SWT) karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Dr. Reniati, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
5. Erwin, S.E., M.M, Ph.D. sebagai pembimbing I, yang terus membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahan kepada penulis dalam melakukan penelitian ini. Meskipun beliau sangat sibuk tetapi selalu ada waktu yang diluangkan untuk penulis dalam memberikan bimbingan

6. H. Sumar, S.E., M.M sebagai pembimbing ke II yang selalu mau membantu penulis dan membimbing penulis dengan sabar dalam menyelesaikan penelitiannya
7. Bapak M.Tanggung,S.E.,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.
8. Seluruh Dosen dan staf akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan manajemen yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan.
9. Staf perpustakaan, mahasiswa manajemen dan semua teman yang telah membantu sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
10. Pihak dari *One Sport* di Pangkalpinang.
11. Keluarga tercinta, terutama ayah, ibu, kakak yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
12. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena banyaknya keterbatasan yang dimiliki oleh penulis sebagai manusia. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari teman-teman pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik lagi. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata dalam penelitian ini yang kurang berkenan di hati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh penulis.

Balunujuk, 19 Januari 2017

Penulis,

Reno Agus Andrian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.2 Pengertian Ritel	15
2.1.3 Fungsi Ritel	16
2.2 Citra Toko	17
2.2.1 Pengertian Citra Toko	17
2.2.2 Strategi Mempertahankan Image Toko	18
2.2.3 Dimensi Citra Toko	18
2.3 Lokasi	19
2.3.1 Pengertian Lokasi	19
2.3.2 Pemilihan Lokasi	19
2.3.3 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Daya Tarik Lokasi ..	20
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi pemilihan Lokasi	21
2.4 Harga	22
2.4.1 Pengertian Harga	22
2.4.2 Strategi Penetapan Harga	23
2.4.3 Tahap-Tahap Penentuan Harga	24
2.4.4 Indikator Harga	24
2.4.5 Tujuan Penetapan Harga	25
2.5 Loyalitas	27
2.5.1 Pengertian Loyalitas	27
2.5.2 Konsep Loyalitas Pelanggan	28
2.5.3 Mengukur Loyalitas	29
2.5.4 Tingkatan Loyalitas Konsumen	30

2.5.5 Manfaat Loyalitas konsumen	30
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.7 Kerangka Berpikir.....	34
2.7.1 Gambaran Citra toko, lokasi Harga dan Loyalitas	
Kosumen pada toko One Sport di Pangkalpinang.....	35
2.7.2 Hubungan Citra Toko Terhadap Loyalitas Konsumen	35
2.7.3 Hubungan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2.7.4 Hubungan Harga Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .	36
2.7.5 Hubungan Citra Toko, Lokasi Dan Harga	
Terhadap Loyalitas Konsumen	37
2.1 Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	39
3.3 Variabel Penelitian.....	40
3.4 Definisi Oprasional Dan Pengukuran Variabel.....	40
3.4.1 Definisi Oprasional.....	40
3.4.2 Pengukuran Variable	44
3.5 Populasi Dan Sampel.....	44
3.5.1 Populasi	44
3.5.2 Sampel.....	45
3.6 Jenis Dan Sumber Data.....	46
3.7 Teknik Pengumpulan Data	46

3.8 Teknik Analisis Data	47
3.8.1 Uji Validitas	47
3.8.2 Uji Reliabilitas	48
3.8.3 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	50
3.8.5 Uji Regresi Berganda	51
3.8.6 Uji Signifikansi Parsial Atau Individual (Uji T)	53
3.8.7 Uji Kelayakan Model (Uji F)	54
3.8.8 Koefisien Determinasi (R ²).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek penelitian.....	55
4.1.1 Profil singkat toko <i>One sport</i>	55
4.1.2 Visi dan Misi Toko <i>One Sport</i>	56
4.1.2.1 Visi	56
4.1.2.2 Misi.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Toko <i>One Sport</i> Bangka.....	57
4.2 Hasil Deskriptif penelitian	57
4.2.1 Hasil Deskriptif karakteristik Responden	57
4.2.2 Hasil Variabel Penelitian.....	61
4.2.3 Hasil Deskriptif Variabel	62
4.3 Hasil Penelitian Analisis Data	91
4.3.1 Uji validitas.....	91
4.3.2 Uji Reabilitas	92

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	93
4.4.3.1 Uji Normalitas	93
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	94
4.4.3.3 Uji Heteroskedastitas.....	95
4.3.4 Uji Regresi Berganda.....	96
4.3.5 Uji Parsial (Uji t).....	98
4.3.6 Koefisien Determasi (R^2).....	100
4.4 Pembahasan.....	101
4.4.1 Gambaran Deskriptif Citra Toko, Lokasi, Harga dan Loyalitas konsumen pada toko <i>One Sport</i>	101
4.4.2 Pengaruh Citra Toko Terhadap Loyalitas konsumen	102
4.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen	103
4.4.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	105
4.4.5 Pengaruh Citra toko, Lokasi dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pelanggan dan Penjualan Produk	6
Tabel I.2	Data Prasurvey	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel III.1	Defenisi Oprasional.....	41
Tabel III.2	Skala Likert	44
Tabel III.3	Interval Hasil Jawaban Responden	49
Tabel IV.1	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan usia	86
Tabel IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Tabel IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman	88
Tabel IV.5	Tanggapan Responden Tentang Wewenang	90
Tabel IV.6	Tanggapan Responden Tentang Pembuatan Keputusan.....	91
Tabel IV.7	Tanggapan Responden Tentang kebijakan.....	91
Tabel IV.8	Tanggapan Responden Tentang	63
Tabel IV.9	Tanggapan Responden Tentang	64
Tabel IV.10	Tanggapan Responden Tentang	65
Tabel IV.11	Tanggapan Responden Tentang	65

Tabel IV.12	Tanggapan Responden Tentang	66
Tabel IV.13	Tanggapan Responden Tentang	67
Tabel IV.14	Tanggapan Responden Tentang	68
Tabel IV.15	Tanggapan Responden Tentang	68
Tabel IV.16	Tanggapan Responden Tentang	69
Tabel IV.17	Tanggapan Responden Tentang	70
Tabel IV.18	Tanggapan Responden Tentang	70
Tabel IV.19	Tanggapan Responden Tentang	71
Tabel IV.20	Rata-Rata Penilaian Responden Terhadap Citra Toko.....	72
Tabel IV.21	Lokasi Mudah Dijangkau	72
Tabel IV.22	Tersedia Angkutan Umum	73
Tabel IV.23	Toko Terlihat Jelas	74
Tabel IV.24	Kemudahan Menemukan Toko	74
Tabel IV.25	Kapasitas Lahan Parkir	75
Tabel IV.26	Keamanan Tempat Parkir.....	76
Tabel IV.27	Luas Bangunan.....	76
Tabel IV.28	Keleluasaan Bergerak Didalam Toko	77
Tabel IV.29	Dekat Pusat Keramaian	78
Tabel IV.30	Lingkungan Yang Aman	78
Tabel IV.31	Rata-Rata Penilaian Responden Terhadap lokasi	79
Tabel IV.32	Harga Terjangkau	79
Tabel IV.33	Harga Sesuai Kemampuan Konsumen.....	80
Tabel IV.34	Harga Bervariasi.....	81

Tabel IV.35	Harga Sesuai Kualitas Produk.....	81
Tabel IV.36	Harga Lebih Murah	82
Tabel IV.37	Harga Sesuai Harga Pasar	83
Tabel IV.38	Produk Memberikan Manfaat	83
Tabel IV.39	Kesesuaian Harga dan Manfaat.....	84
Tabel IV.40	Rata-rata Penilaian Responden Harga.....	85
Tabel IV.41	Melakukan pembelian ulang	85
Tabel IV.42	Toko Pilihan Utama	86
Tabel IV.43	Tidak terpengaruh Toko lain.....	87
Tabel IV.44	Setia Pada Toko <i>One Sport</i>	87
Tabel IV.45	Menjadi Pelanggan Toko <i>One Sport</i>	88
Tabel IV.46	Kesediaan Merekomendasikan.....	89
Tabel IV.47	Menceritakan hal-hal positif	89
Tabel IV.48	Rata-Rata Penilaian Responden Terhadap Loyalitas konsumen	90
Tabel IV.49	Hasil Uji Validitas	91
Tabel IV.50	Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel IV.51	Hasil Uji Multikolinealitas.....	94
Tabel IV.52	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	97
Tabel IV.53	Hasil Analisis Uji t.....	98
Tabel IV.54	Hasil Analisis Uji F.....	100
Tabel IV.55	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Jalur Distribusi Barang Dagang.....	15
Gambar II.2	Kerangka Berpikir	34
Gambar IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar IV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas.....	93
Gambar IV.7	Hasil Uji Plot.....	94
Gambar IV.8	Hasil Uji Heterokedastisitas	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Berganda, Uji T, Uji F, Dan koefisien Determasi
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 8 Kartu bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 10 Surat Keterangan (Izin) Dari Tempat penelitian
- Lampiran 11 Dokumentasi