

**PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *RETAILER*
LOYALTY MELALUI *RETAILER EQUITY DIMENSION* PADA
KONSUMEN PAPAYA SUPERMARKET DARMO PERMAI
SURABAYA**



OLEH:

ANASTHASIA CINDY PRATIWI

3103010020

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *RETAILER LOYALTY*
MELALUI *RETAILER EQUITY DIMENSION* PADA KONSUMEN
PAPAYA SUPERMARKET DARMO PERMAI SURABAYA

SKRIPSI
Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:
ANASTHASIA CINDY PRATIWI
3103010020

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *RETAILER LOYALTY* MELALUI *RETAILER EQUITY DIMENSION* PADA KONSUMEN PAPAYA SUPERMARKET DARMO PERMAI SURABAYA

Oleh:

Anasthasia Cindy Pratiwi

3103010020

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dra. Ec. Lydia Ari Widyarini, MM

Tanggal: 4/6/14

Pembimbing II,



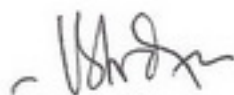
Drs. Ec. N. Agus Sunarjanto, MM

Tanggal: 9/6/2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: ANASTHASIA CINDY PRATIWI, NRP: 3103010020 telah diuji pada tanggal 14 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh:

Ketua Tim Penguji,



Dr. Margaretha Ardhanari, M.Si
NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovikus Lusdi, MM
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE, M.Si.
NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anasthasia Cindy Pratiwi

NRP : 3103010020

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Store Image* terhadap *Retailer Loyalty*
melalui *Retailer Equity Dimension* pada konsumen
Papaya Supermarket Darmo Permai Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Juli 2014

Yang menandatangani

METERAI
TEMPEL
60B12ACF330170522
6000
(Anasthasia Cindy Pratiwi)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat yang diberikan dan penyertaan-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis telah berusaha sebaik dan semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi, namun penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan waktu dalam pembuatan skripsi ini. Sehingga, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang terlibat skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Lidya Ari Widyarini, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, kesabaran dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ec. N. Agus Sunarjanto, MM, selaku dosen pembimbing II atas kesabaran, pikiran, dan waktu yang telah diluangkan dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
4. Kedua orang tua dan saudaraku yang selalu memberikan doa, kasih sayang dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Para dosen matakuliah dan teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pengetahuan dan saran kepada penulis.

Akhir kata, penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya dengan keterbatasan yang dimiliki maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Deskripsi Teoritis	10
2.2.2. Kerangka Teoritis	23
2.3. Model Penelitian	27
2.4. Hipotesis Penelitian	27

BAB 3	METODE PENELITIAN	28
3.1.	Jenis Penelitian	28
3.2.	Identifikasi Variabel	28
3.3.	Definisi Operasional Variabel	28
3.4.	Pengukuran Variabel.....	30
3.5.	Jenis dan Sumber Data	30
3.5.1.	Jenis Data	30
3.5.2.	Sumber Data	31
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	31
3.7.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.7.1.	Populasi	31
3.7.2.	Sampel	31
3.7.3.	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.8.	Asumsi-asumsi SEM	32
3.8.1.	Uji <i>Outliers</i>	32
3.8.2.	Uji Normalitas.....	33
3.8.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.8.4.	Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>)... ..	34
BAB 4	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1.	Karakteristik Responden	37
4.2.	Deskripsi Data	39
4.3.	Analisis Data	42
4.3.1.	Uji Asumsi SEM.....	42
4.3.1.1	Pengujian <i>Outlier</i>	42
4.3.1.2	Pengujian Normalitas Data.....	43
4.3.1.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	44

4.3.2 Uji Asumsi SEM	46
4.3.2.1 Pengujian <i>Outlier</i>	46
4.3.2.2 Pengujian Normalitas Data.....	47
4.3.2.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.3.2.4 Penilaian Model <i>Fit</i>	50
4.4. Pengujian Hipotesis.....	54
4.5. Pembahasan	56
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	 60
5.1. Simpulan	60
5.2. Saran	60

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	9
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.5	Skala Statistik Deskriptif Variabel.....	40
Tabel 4.6	Uji <i>Outlier</i>	42
Tabel 4.7	Uji Normalitas Data.....	43
Tabel 4.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Tabel 4.9	Uji <i>Outlier</i>	47
Tabel 4.10	Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.11	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
Tabel 4.12	Penilaian Model <i>Fit</i>	50
Tabel 4.13	Persamaan Struktural	54
Tabel 4.14	Pengujian Hipotesis.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Pengujian Hipotesis Penelitian	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Data Isian Kuesioner
- Lampiran 4. Uji Outlier
- Lampiran 5. Output Normalitas
- Lampiran 6. Output SEM

PENGARUH *STORE IMAGE* TERHADAP *RETAILER LOYALTY* MELALUI *RETAILER EQUITY DIMENSION* PADA KONSUMEN PAPAYA SUPERMARKET DARMO PERMAI SURABAYA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *store image* terhadap *retailer equity dimension* yang terdiri dari *retailer associations*, *retailer awareness*, dan *retailer perceived quality*. Selanjutnya, pengaruh *retailer equity dimension* terhadap *retailer loyalty*, dan pengaruh *store image* secara tidak langsung pada *retailer loyalty* melalui *retailer equity dimension*. Ekuitas ritel merupakan strategi dalam menghadapi persaingan antar ritel. Penelitian dilakukan pada supermarket Papaya Darmo Permai Surabaya, dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 responden, menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan bantuan program Lisrel 8.7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *store image* berpengaruh positif terhadap *retailer equity dimension*, *retailer equity dimension* pengaruh positif terhadap *retailer loyalty*, dan *store image* berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap *retailer loyalty* melalui *retailer equity dimension*.

Kata kunci: *retailer equity*, *store image*, *retailer associations*, *retailer awareness*, *retailer perceived quality*, *retailer loyalty*

**THE INFLUENCE OF STORE IMAGE ON RETAILER LOYALTY
THROUGH RETAILER EQUITY DIMENSION ON CONSUMERS
PAPAYA SUPERMARKET DARMO PERMAI SURABAYA**

ABSTRACT

This research aims to know the influence of store image on retailer equity dimension of retailer associations, retailer awareness, and retailer perceived quality. Furthermore, the influence of the retailer equity dimension to retailer loyalty, and the influence of store image indirectly on retailer loyalty through retailer equity dimension. Retail equity is a strategy in the face of competition between retail. Research done at the supermarket Papaya Darmo Permai Surabaya, with the sample in this research as much as 200 respondents, using SEM analysis (Structural Equation Modelling) with the help of Lisrel program 8.7. The results of this research show that the positive effect of store image to retailer equity dimension, positive effect of retailer equity dimension to retailer loyalty and store image positive indirect effect of retailer loyalty through retailer equity dimension.

Keywords: store image, retailer associations, retailer awareness, retailer perceived quality, retailer loyalty