

**ANALISIS PERBEDAAN PANDANGAN GENDER PADA CITRA
TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
TOKO DI ERAFONE SURABAYA**



**OLEH :
MARCELINO LORCA
3103012114**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**ANALISIS PERBEDAAN PANDANGAN GENDER PADA CITRA
TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
TOKO DI ERAFONE SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

MARCELINO LORCA

3103012114

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN PANDANGAN GENDER PADA CITRA
TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
TOKO DI ERAFONE SURABAYA**

OLEH :

MARCELINO LORCA

3103012114

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si
Tanggal: 30 Juni 2016

Pembimbing II,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M, Si.
Tanggal: 1 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Marcelino Lorca / 3103012114

Telah diuji pada tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji :



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si

NIK. 311.95.0228

Mengetahui :

Dekan,



Dr. Ludovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyanti, SE., M, Si

NIK. 311.99.0369

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marcelino Lorca
NRP : 3103012114
Judul Skripsi : Analisis Perbedaan Pandangan Gender pada Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Toko di Erafone Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini plagiatisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya juga menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lainnya (digital library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 8 agustus 2016

Yang Menyatakan,



Marcelino Lorca

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Analisis Perbedaan Pandangan Gender pada Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Toko di Erafone Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga, antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. Dekan Universitas Widya Mandala Surabaya.
2. Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Elisabeth Supriharyanti, SE. M.Si sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Semua Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.

6. Orang tua dan keluarga besar atas dukungan doa dan moral serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan selama kuliah sampai saat ini dan telah menjadi teman terbaik, serta teman - teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioer.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 8 agustus2016

Marcelino Lorca

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori.....	12
2.3. Hubungan Antar Variabel.	22
2.4. Model Penelitian.....	25
2.5. Hipotesis.....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	27

3.2. Identifikasi Variabel	27
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5. Pengukuran Variabel	29
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.8. Teknik Analisis Data	32
3.9. Uji Hipotesis.....	34
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden.	39
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.3. Uji Validitas dan Reabilitas.	48
4.4. Analisis Regresi Seluruh Responden.....	50
4.5. Analisis Regresi Responden Pria.....	55
4.6. Analisis Regresi Responden Perempuan	59
4.7. Kesimpulan dari Analisis Jalur pada Kedua Gender	63
4.8. Pembahasan.....	64
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran	71
5.3. Saran untuk Penelitian selanjutnya.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2. Usia pada Kelompok Pria	38
Tabel 4.3. Penghasilan pada Kelompok Pria.....	39
Tabel 4.4. Frekuensi Belanja pada Kelompok Pria	39
Tabel 4.5. Usia pada Kelompok Wanita..	40
Tabel 4.6. Penghasilan pada Kelompok Wanita.....	41
Tabel 4.7. Frekuensi Belanja pada Kelompok Wanita..	41
Tabel 4.8. Interval Penilaian	42
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Store Image.....	43
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	45
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif Variabel Store Loyalty	46
Tabel 4.12. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.	48
Tabel 4.13. Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.14. Uji Heteroskedastisitas.....	50
Tabel 4.15. Uji Otokorelasi..	50
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi..	51
Tabel 4.17. Uji F.....	51
Tabel 4.18. Uji T.....	52
Tabel 4.19. Analisis Regresi..	52
Tabel 4.20. Uji Multikolinearitas Kelompok Pria	54
Tabel 4.21. Uji Heteroskedastisitas Kelompok Pria	55
Tabel 4.22. Uji Otokorelasi Kelompok Pria.....	56
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi Kelompok Pria	56

Tabel 4.24. Uji F Kelompok Pria..	57
Tabel 4.25. Uji T Kelompok Pria	57
Tabel 4.26. Uji Multikolinearitas Kelompok Wanita	59
Tabel 4.27. Uji Heteroskedastisitas Kelompok Wanita	60
Tabel 4.28. Uji Otokorelasi Kelompok Wanita.....	60
Tabel 4.29. Koefisien Determinasi Kelompok Wanita.....	61
Tabel 4.30. Uji F Kelompok Wanita	61
Tabel 4.31. Uji T Kelompok Wanita	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Teori Perilaku Konsumen.	12
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	25
Gambar 2.3. Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Analisis Jalur	57
Gambar 4.2. Analisis Jalur Kelompok Pria.....	59
Gambar 4.3. Analisis Jalur Kelompok Wanita.....	63

ANALYSIS OF DIFFERENT GENDER PERCEPTION ON STORE
IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS STORE
LOYALTY IN ERAFONE SURABAYA

Marcelino Lorca
Mlorca75@gmail.com

ABSTRACT

Consumer loyalty to the store is an important factor in maintaining the continuity of the store in the future. The existence of growing consumer loyalty of their satisfaction with the services and products offered by the store. Through variable store image and customer satisfaction become an important role in achieving the loyalty to the store.

This study aims to analyze the Store image and Customer Satisfaction towards Store loyalty by looking at the shop gender differences in Erafone Surabaya. Samples in this study using the 100 respondents who shopped on Erafone and domiciled in Surabaya. Data were collected using questionnaires filled out by 50 male respondents and 50 female respondents. Analysis techniques using Regression Linear mediation, while sampling techniques using purposive sampling technique method.

The results of this study the variables store Image and customer satisfaction positive effect on store loyalty. These results also show store image indirect positive effect on store loyalty through consumer satisfaction. Furthermore, there is a gender difference between men and women see the influence of store image on store loyalty. The male gender store image has indirect influence on store loyalty through consumer satisfaction, while the female gender store image has a direct influence on the store loyalty.

Keywords: Store Image; Customer Satisfaction; Store Loyalty ; gender

ANALISIS PERBEDAAN PANDANGAN GENDER PADA CITRA TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS TOKO DI ERAFONE SURABAYA

Marcelino Lorca
Mlorca75@gmail.com
ABSTRAK

Loyalitas konsumen terhadap toko merupakan suatu faktor yang penting dalam menjaga kelangsungan toko di masa yang akan datang. Keberadaan loyalitas dari konsumen tumbuh dari adanya kepuasan terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh toko. Lewat variabel citra toko dan kepuasan pelanggan menjadi peran penting dalam mencapai loyalitas pada toko.

Penelitian ini bertujuan menganalisis citra toko dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas toko dengan melihat perbedaan pandangan *gender* di Erafone Surabaya. Sampel pada penelitian ini menggunakan 100 responden yang pernah berbelanja di Erafone dan berdomisili di Surabaya. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diisi oleh 50 responden pria dan 50 responden wanita. Teknik analisis menggunakan Regresi Linier Mediasi, sementara teknik sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling Method*.

Hasil dari penelitian ini yakni variabel *Store Image* dan *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Store Loyalty*. Hasil ini juga menunjukkan *Store Image* berpengaruh positif secara tidak langsung terhadap *Store Loyalty* melalui *Satisfaction Consumer*. Selanjutnya terdapat perbedaan antara gender pria dan wanita melihat pengaruh *Store Image* terhadap *Store Loyalty*. Pada gender pria *Store Image* mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap *Store Loyalty* melalui *Satisfaction Consumer*, sementara pada gender wanita *Store Image* mempunyai pengaruh langsung terhadap *Store Loyalty*.

Kata kunci: *Store Image; Customer Satisfaction; Store Loyalty ; gender*