

ABSTRAKSI

JUNJUNG BRAMUDYA PERMANA. Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Toko Bintang Putra Yogyakarta. (Dibimbing oleh Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si. dan Herlina DK, SE, M.Si.).

Bagi kalangan usaha, untuk dapat bertahan dalam situasi pasar yang sangat kompetitif dan dinamis seperti sekarang ini perlu setiap saat mencermati perubahan yang terjadi akibat gejolak pasar. Dalam fenomena persaingan yang semakin ketat, konsumen mempunyai alternative pilihan atas keputusan pembelian yang semakin banyak. Konsumen akan mudah beralih ke produk lainnya jika produk yang diproduksi oleh suatu perusahaan tidak mampu lagi memuaskan kebutuhan dan keinginannya. Disini loyalitas konsumen terhadap suatu toko sangatlah penting.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis Citra Toko dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bintang Putra. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis Citra Toko dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen pada Toko Bintang Putra

Penelitian dilakukan pada CV. Bintang Putra Yogyakarta yang berlokasi di Jln. Wonosari Km 9 Gandu Baru, Sendang Tirto, Berbah, Sleman Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Maret 2013 hingga bulan Mei 2013. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan regresi linier berganda.

Hasil dari analisis regresi linier berganda Hasil uji serentak ditemukan bahwa Citra dan Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen pelanggan, dengan koefisien determinasi sebesar 0,471 yang berarti bahwa 47,1% variasi pada variabel Loyalitas konsumen mampu diterangkan oleh kedua variabel Citra dan Kepuasan konsumen secara bersama-sama. Secara parsial, ditemukan bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen, dengan koefisien regresi sebesar 0,592. Secara parsial, Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas konsumen, dengan koefisien regresi sebesar 0,442.

Kata kunci: Citra toko, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas konsumen