

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN KOMSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO LAPTOP NAFI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ANNISA WIDYADHARI
NPM 062030601568**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH CITRA TOKO DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO LAPTOP NAFI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ANNISA WIDYADHARI
NPM 062030601568**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 1961065198032002**

Pembimbing II,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MBA., CPMA.
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., MBA., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., MM.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Widyadhari
NPM : 062030601568
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen
terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Laptop Nafi
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya akan sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya utnuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Annisa Widyadhari
NPM 062030601568

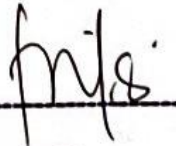
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Annisa Widyadhari
NPM : 062030601568
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Administrasi Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Laptop Nafi Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|--|--|------------------|
| 1. | <u>Ummasyaroh, S.E., M.Ed.M</u> Ketua Penguji |  _____ | <u>23/8/2023</u> |
| 2. | <u>Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Anggota Penguji |  _____ | <u>4/9/2023</u> |
| 3. | <u>Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota Penguji |  _____ | <u>23/8/2023</u> |
| 4. | <u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota Penguji |  _____ | <u>23/8/2023</u> |
| 5. | <u>Munparidi, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji |  _____ | <u>28/8/2023</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Insyirah: 5-6)

“Tidak ada yang tidak bisa pada dunia ini. Lakukan, tekatkan, dan kerjakan semua akan selesai pada akhirnya”

(Annisa Widyadhari)

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua orang tua tercinta**
- **Keluarga serta sahabat-sahabat terbaikku**
- **Teman-teman kelas 6NM 2023**
- **Dosen Pembimbing**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “**Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Laptop Nafi Palembang**”. Penyusunan Laporan Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk mencapai jenjang Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan Laporan Akhir sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis ucapka terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, penulis berharap agar laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, penulis menyadari laporan ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan, dan saran serta do'a dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan sekaligus dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan Laporan Akhir ini.
3. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M, selaku Koordinator Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Ummasyaroh, S.E., M.Ed.M selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan selama penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak/Ibu dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Para responden yang telah membantu dalam proses pengambilan data untuk penulisan Laporan Akhir ini.
7. Mama, papa, kakak Nola, Mbak Olivia, dan Mas Nafi keluarga besar tercinta yang telah memberikan do'a, motivasi dan kebutuhan baik materi maupun non materi hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Sahabat-sahabat terbaikku "GG Kapak" yang telah memberikan penulis semangat serta dukungan motivasi untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.

9. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas 6NM yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, kerana telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan laporan akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya. Aamiin

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh citra toko dan kepuasan konsumen di Toko Laptop Nafi Palembang terhadap Loyalitas Pelanggan, data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner ke 99 responden dan diolah menggunakan SPSS for versi 22, setelah itu data tersebut dianalisis menggunakan metode tes validitas, tes reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda, melalui jawaban responden peneliti mengetahui seberapa besar pengaruh citra toko dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan, hasil ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 19% sedangkan sisanya 81% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel citra toko dan kepuasan konsumen, kemudian dari kedua variabel tersebut kepuasan konsumen yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dapat dilihat dari hasil regresi linier berganda $Y = 19,914 + -0,029 X_1 + 0,647 X_2$ hal ini berarti jika terjadi peningkatan kepuasan konsumen 1 maka loyalitas pelanggan akan meningkat sebesar 0,647 atau 65% Penulis menyatakan kepada pihak manajemen Toko Laptop Nafi Palembang untuk meningkatkan kepuasan konsumen dari Toko Laptop Nafi Palembang meliputi segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan suatu produk sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Citra Toko, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the influence of store image and customer satisfaction at Nafi Palembang Laptop Store on customer loyalty, the data used was through distributing questionnaires to 99 respondents and processed using SPSS for version 22, after which the data was analyzed using the validity test method, reliability test, and multiple linear regression analysis, through respondents' answers the researcher knows how much influence store image and customer satisfaction have on customer loyalty, these results are evidenced by the coefficient of determination of 19% while the remaining 81% is influenced by other variables outside of store image and satisfaction variables consumers, then from these two variables consumer satisfaction dominantly influences customer loyalty, this can be seen from the results of multiple linear regression $Y = 19.914 + -0.029 X_1 + 0.647 X_2$ this means that if there is an increase in customer satisfaction 1 then customer loyalty will increase by 0.647 or 65% The author stated to the management of the Palembang Nafi Laptop Shop to increase customer satisfaction from the Palembang Nafi Laptop Shop including everything that is able to meet the needs of a product in accordance with established standards.

Keyword: Store Image, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan..... | 5 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Metode Penelitian..... | 6 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian..... | 6 |
| 1.5.2 Jenis dan Sumber Data..... | 6 |

| | |
|--|----|
| 1.5.3 Definisi Operasional Variabel | 7 |
| 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data | 7 |
| 1.5.5 Populasi dan Sampel | 9 |
| 1.5.6 Analisis Data | 10 |
| a. Uji Validitas | 10 |
| b. Uji Reabilitas..... | 10 |
| c. Uji t (Uji Parsial) | 11 |
| d. Uji F (Uji Simultan)..... | 11 |
| e. Koefisien Determinasi (R^2) | 11 |
| f. Analisis Regresi Linear Sederhana | 12 |
| g. Uji Asumsi Klasik | 12 |
| h. Skala Pengukuran | 13 |
| 1.5.7 Kerangka Pemikiran | 13 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Citra Toko | 14 |
| 2.1.1 Pengertian Citra Toko | 14 |
| 2.1.2 Strategi Mempertahankan Citra Toko atau <i>Store Image</i> .. | 15 |
| 2.1.3 Indikator Citra Toko..... | 15 |
| 2.1.4 Hal-hal yang Bisa Merusak Citra Toko..... | 16 |
| 2.2 Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen | 16 |
| 2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| 2.2.4 Indikator Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.3 Loyalitas Pelanggan..... | 18 |
| 2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan | 18 |
| 2.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan..... | 19 |
| 2.3.3 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan..... | 19 |
| 2.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan | 20 |
| 2.3.5 Tahapan Loyalitas..... | 20 |

BAB III KEADAAM UMUM PERUSAHAAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 22 |
| 3.2 Visi, Misi, dan Logo Toko | 22 |
| 3.2.1 Visi Toko | 22 |
| 3.2.2 Misi Toko | 23 |
| 3.2.3 Logo Toko | 23 |
| 3.3 Struktur Organisasi | 24 |
| 3.4 Pembagian Tugas | 24 |
| 3.5 Karakteristik Responden..... | 25 |
| 3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| 3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 26 |
| 3.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 26 |
| 3.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Belangganan | 27 |
| 3.6 Rekapitulasi Responden..... | 28 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 31 |
| 4.1.1 Uji Validitas..... | 31 |
| 4.1.2 Uji Reabilitas | 33 |
| 4.1.3 Koefisien Determinasi..... | 34 |
| 4.1.4 Uji t | 35 |
| 4.1.5 Uji F | 37 |
| 4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda | 38 |
| 4.1.7 Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 4.2 Pembahasan Penelitian | 42 |
| 4.2.1 Pengaruh Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan | 42 |
| 4.2.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan | 43 |
| 4.2.3 Pengaruh Citra Toko dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan | 44 |

BAB V KESIMPULAN DAN HASIL

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 46 |
| 5.2 Saran | 46 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 48 |
|----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Daftar Jumlah Konsumen Membeli Laptop pada Toko Laptop Nafi Palembang Tahun 2020 – 2022 | 4 |
| Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel..... | 7 |
| Tabel 1.3 Dasar Interpretasi Nilai r | 12 |
| Tabel 1.4 Tingkatan Pengukuran Skala Likert | 13 |
| Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 25 |
| Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 26 |
| Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 27 |
| Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan | 27 |
| Tabel 3.5 Rekapitulasi Responden Variabel Citra Toko..... | 28 |
| Tabel 3.6 Rekapitulasi Responden Variabel Kepuasan Konsumen..... | 29 |
| Tabel 3.7 Rekapitulasi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan | 29 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Citra Toko..... | 32 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Konsumen..... | 32 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Pada Variabel Loyalitas Pelanggan | 33 |
| Tabel 4.4 Hasil Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen | 34 |
| Tabel 4.5 Ringkasan Model Koefisien Determinasi..... | 35 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji t (Uji Parsial)..... | 36 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji F (Uji Simultan) | 37 |
| Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda..... | 38 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas | 40 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Konseptual Kerangka Berfikir..... | 13 |
| Gambar 3.1 Logo Toko | 23 |
| Gambar 3.2 Merek Toko | 23 |
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi Toko Laptop Nafi Palembang | 24 |
| Gambar 4.1 Grafik Scatterplot | 42 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir (LA)
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Data
- Lampiran 14 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 15 Tabel r
- Lampiran 16 Tabel t
- Lampiran 17 Tabel f