BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

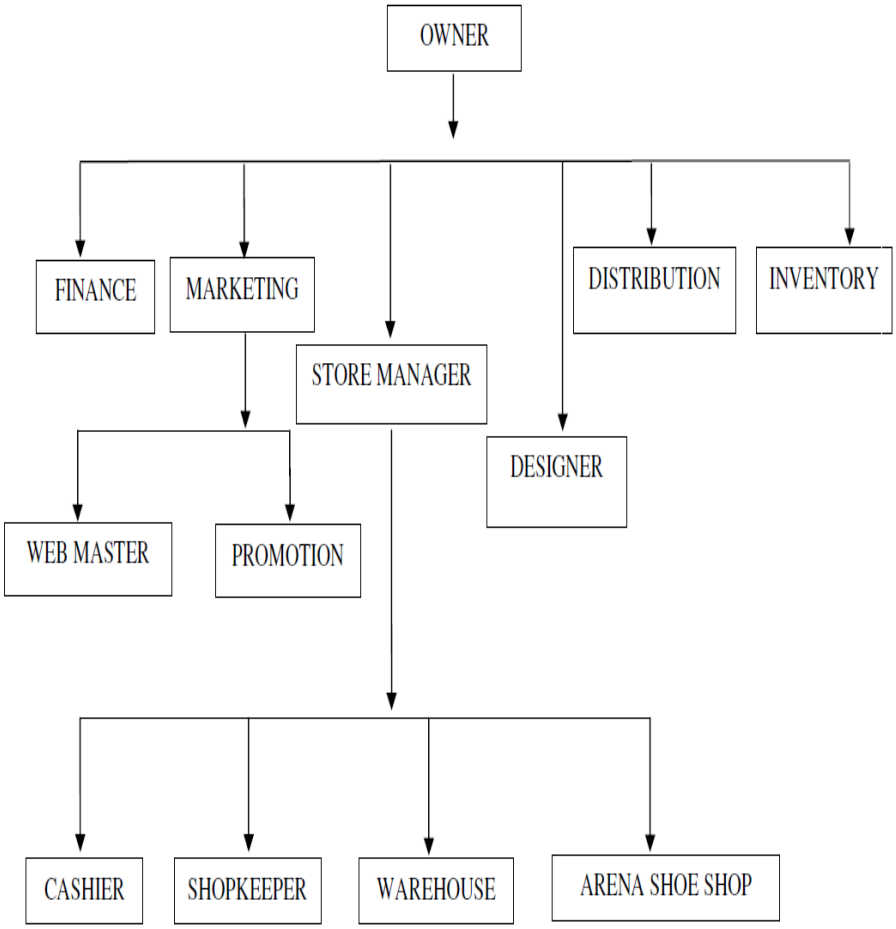
4.1.1 Sejarah Perusahaan

Distro Arena Experience berdiri di Bandung pada tanggal 1 Oktober 2002 yang didirikan oleh Dani Rahmat Subagyo, S.T , yang sekaligus sebagai owner dari distro ini. Distro Arena Experience berlokasi di jalan Ir. H. Djuanda No. 207 Bandung. Phone: 022-2506444 dan fax: 022-2500864 yang mana alamat ini sekaligus menjadi kantor dari Distro Arena Experience Bandung.

Pada awalnya Arena Experience hanya menjual produk atau merk clothing yang lain, tapi sekarang Arena Experience telah memproduksi produknya dengan brand mereka sendiri, yang juga telah dipasarkan dikota-kota selain Bandung seperti; Jakarta, Padang, Lampung, Makasar, Pekanbaru, Bali, Jogjakarta, Sukabumi, dan Semarang. Clothing Arena mempunyai konsep yang dikenal dengan “Youth Culture VS Mainstream Indie” yang mana maksudnya adalah sebagai distro yang “anti-tren”, dan idealismenya itulah yang malah membuatnya dikenal diera awal berdirinya distro ini.

4.1.2 Struktur Organisasi

Dibawah ini adalah gambar struktur organisasi Distro Arena Experience Bandung.



Sumber: Arena Experience (2012)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4.1.3 Job Description

Berikut ini adalah deskripsi tugas pada Distro Arena Experience Bandung

1. OWNER

- Memantau segala bentuk kegiatan.
- Menerima laporan atas segala bentuk kegiatan sebagai dasar dari pertanggungjawaban setiap divisi.
- Melakukan evaluasi kerja pada setiap divisi yang ada.

2. FINANCE

- Memastikan ketersediaan dana oprasional yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk kegiatan oprasional sehari-hari.
- Mengatur segala jenis pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan perusahaan (Alur kas).
- Memberlakukan langkah-langkah yang dapat mengurangi dan menanggulangi berbagai jenis resiko *financial* yang dapat dihadapi oleh perusahaan.
- Memastikan agar seluruh unit dan wilayah kerja perusahaan mematuhi *policy* dan *Standard Operating Procedure* (SOP) keuangan yang berlaku untuk masing-masing fungsi sesuai dengan rencana yang telah disetujui (*Business Units Oversight*).
- Memastikan konsolidasi keuangan yang akurat dan tepat waktu untuk keperluan pelaporan kepada direksi dan komisaris perusahaan.

3. DESIGNER

- Melakukan riset pasar akan apa yang sedang berkembang dalam bidang Ritel (Clothing) saat ini.
- Membuat perencanaan design.
- Memberikan kontribusi dalam ketersediaannya ide untuk dituangkan dalam bentuk produk.

4. DISTRIBUTION

- Melakukan kegiatan pengiriman barang siap jual kepada ritel.
- Mengumpulkan *report* (*stock on hand*) dan barang yang terjual.
- Menganalisa dan memeriksa semua *report* penjualan.
- Memberi pemasukan pengembangan *design*.
- Menjaga hubungan baik kepada setiap *stock*.

5. INVENTORY

- Menganalisa total kebutuhan barang dan mengatur penyediaan, pengadaan dan pengiriman barang sedimikian rupa agar alokasi barang disetiap tempat dapat memenuhi kebutuhan dengan efisien, efektif dan tepat waktu.
- Menerima dan memproses permintaan barang dari setiap tempat, dan mengontrol pengiriman barang dari pemasok (*supplier*) agar barang dapat diterima oleh gudang, sesuai dengan waktu, kuantitas, kualitas dan biaya yang telah ditetapkan.

6. MARKETING

- Menentukan harga jual produk yang akan dipasarkan, jadwal kunjungan serta sistem promosi untuk memastikan tercapainya target penjualan.
- Memonitor perolehan order serta merangkumnya dalam peramalan untuk memastikan kapasitas produksi terisi secara optimal.
- Menganalisa dan mengembangkan strategi *marketing* untuk meningkatkan jumlah pelanggan dan area sesuai dengan target yang ditentukan.
- Melakukan evaluasi kepuasan pelanggan dari hasil survey penjualan untuk tercapainya target kepuasan pelanggan.

7. WEB MASTER

- Mengatasi dan bertanggungjawab terhadap semua *online store* (*web* dan forum).
- Melakukan *update* barang dan berita pada situs dan forum.
- Memantau *stock* ketersediaan barang di gudang.
- Menjawab semua pertanyaan *online*.

8. PROMOTION

- Merencanakan dan menentukan kebijakan promosi yang dibutuhkan perusahaan.
- Menentukan bentuk media dan bentuk promosi yang sesuai.
- Menentukan materi promosi yang dibutuhkan.
- Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk kebutuhan promosi.
- Memonitor dan menganalisa untuk menentukan efektifitas promosi.

9. STORE MANAGER

- Mengatur segala sesuatu kebutuhan yang berhubungan dengan Toko.
- Memantau segala kegiatan operasi di Toko.
- Menentukan kegiatan bulanan Toko.

10. CASHIER

- Menerima pembayaran dari konsumen.
- Membuat data penjualan per hari di Toko.
- Mengatur alur uang masuk per hari.
- Melakukan verifikasi dan *cross check* dana yang disetor dan diterima dengan dokumen pendukung, untuk memastikan keakuratan dan kebenaran data.

11. ARENA SHOE SHOP

- Menjaga keutuhan atau kelengkapan sepatu.
- Mengecek *display* sepatu.
- Berinteraksi langsung dengan konsumen.
- Melayani konsumen / pembeli.

12. SHOPKEEPER

- Menjaga keutuhan barang titip jual / konsinyasi.
- Mengecek *display* barang.

- Berinteraksi langsung dengan konsumen.
- Melayani konsumen / pembeli.

13. WAREHOUSE

- Mengatur alur barang masuk dan keluar.
- Menjaga *stock* barang yang ada di gudang.
- Berkoodinasi dengan pihak konsinyasi tentang ketersediaan barang di gudang.
- Membuat surat masuk dan keluar barang.

4.1.3 Aktifitas Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Clothing Arena Experience, yaitu menjual barang-barang titipan dan disamping itu Arena Experiencepun membuat produk sendiri untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

4.2 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini adalah Jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang akan ditampilkan dalam bentuk tabel *distribusi frekuensi*. karakteristik responden tersebut dikelompokkan berdasarkan beberapa hal diantaranya jenis kelamin dan usia.

4.2.1 Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data hasil penelitian yang diperoleh, berikut ini adalah hasil data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1

Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	77	77%
2	Wanita	23	23%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Data Penelitian Diolah (2012)

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden sebanyak 77 orang atau 77% adalah responden pria dan paling sedikit adalah responden wanita yakni sebanyak 23 orang atau 23%. Hal ini dikarenakan jumlah konsumen yang berbelanja kebanyakan adalah pria, karna distro ini tidak memproduksi barang untuk wanita.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2

Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	Dibawah 18 Tahun	19	19%
2	19 - 20 Tahun	59	59%
3	21 - 22 Tahun	12	12%
4	23 - 24 Tahun	8	8%
5	Diatas 25 Tahun	2	2%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Data Penelitian Diolah (2012)

Tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi responden usia dibawah 18 tahun sebesar 19%, usia 19 - 20 tahun sebesar 59%, usia 21 - 22 tahun sebesar 12%, usia 23 - 24 tahun sebesar 8%, dan sisanya usia diatas 25 tahun sebesar 2%.

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berusia antara 19 - 20 tahun dengan persentase skor sebesar 59%. Hal ini menunjukan bahwa pelanggan Distro Arena Experience adalah anak-anak remaja.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	69	69%
2	Wiraswasta	4	4%
3	Pegawai Swasta	11	11%
4	Pegawai Negri	1	1%
5	Lainnya	15	15%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Data Penelitian Diolah (2012)

Tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pekerjaan, Mayoritas responden sebanyak 69 orang atau 69% adalah responden adalah pelajar/mahasiswa dan paling sedikit adalah responden pegawai negeri yakni sebanyak 1 orang atau 1%. Hal ini dikarenakan para pelajar/mahasiswalah sasaran pasar distro Arena.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendapatan	Frekuensi	Persentase
1	0-1 juta/bulan	54	54%
2	1-5 juta/bulan	22	22%
3	5-10 juta/bulan	14	14%
4	10-20 juta/bulan	9	9%
5	Diatas 20 juta/bulan	1	1%
Total		**100**	**100%**

Sumber : Data Penelitian Diolah

Tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendapatan, Mayoritas responden sebanyak 54 orang atau 54%, hal ini masuk diakal karna kebanyakan konsumen yang datang untuk berbelanja di distro Arena Experience Bandung adalah pelajar dan mahasiswa.

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel X1 (Nilai Pelanggan), X2 (Citra

Perusahaan) dan variabel Y (Loyalitas Pelanggan). Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Nilai Pelanggan

Dalam penelitian yang dilakukan, variabel nilai pelanggan diukur dengan 12 item pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empiris secara menyeluruh tentang nilai pelanggan maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap item pertanyaan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti berikut ini

Tabel 4.5
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Nilai Pelanggan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Nilai Produk	630	1000	63.00%
Nilai Pelayanan	307	500	61.40%
Personil Penjualan	634	1000	63.40%
Nilai Citra	637	1000	63.70%
Harga yang harus dibayar oleh pelanggan	310	500	62.00%
Biaya waktu	306	500	61.20%
Biaya Energi	304	500	60.80%
Biaya psikis	607	1000	60.70%
Total	**3735**	**6000**	62.25%

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel nilai pelanggan sebesar 62,25% berada diantara interval 52,01%-68,00%. Dengan demikian penilaian pelanggan cukup tinggi, dimana skor tertinggi ada pada indikator nilai citra distro arena experience dengan persentasi sebesar 63,70% dan terendah pada indikator biaya psikis sebesar 0,70%.

1. Tanggapan Responden Mengenai Nilai Produk

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek nilai produk mengenai pertanyaan Manfaat produk dari Arena Experience dan Tingkat kualitas produk adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Manfaat produk dari Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat bermanfaat	7	7.0
bermanfaat	20	20.0
Cukup bermanfaat	47	47.0
Rendah	24	24.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa manfaat produk dari distro arena experience cukup bermanfaat dengan presentase 47%. Hal itu dikarenakan banyak anak muda Bandung yang menilai fashion sebagai salah satu kebutuhan primer dalam hidupnya. Namun sebanyak 24% responden menyatakan tingkat manfaat yang rendah dan 2% lainnya menyatakan tingkat manfaat produk rendah. Hal tersebut menunjukan masih adanya responden yang menilai bahwa fashion bukanlah hal yang terlalu penting dalam kehidupannya.

Tabel 4.7
Tingkat Kualitas Produk

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	6	6.0
Tinggi	28	28.0
Cukup tinggi	51	51.0
Rendah	14	14.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa Tingkat kualitas produk distro arena experience cukup tinggi dengan presentase 51%. Hal tersebut dapat disebabkan karena Arena Experience selalu

mengutamakan kualitas dalam memproduksi produk yang dijualnya. Namun terdapat 14% responden yang menyatakan tingkat kualitas dari produk Arena Experience cukup rendah, hal itu disebabkan karena Arena Experience kurang memilah-milah barang yang seharusnya tidak dipasang di display, contohnya seperti barang yang seharusnya di reject, akan tetapi masih terpasang di display produknya.

Tabel 4.8
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Produk

No	Indikator	Skor
1	Manfaat produk dari Arena Experience	306
2	Tingkat kualitas produk	324
Jumlah		630

Tabel 4.9
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Produk

Skor/Total	Skor dalam %
630	$\frac{630}{(100x2)5} x100\% = 63,0\%$

Tabel 4.10
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 630, dengan pertanyaan sebanyak 2 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 1000. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 63,0%. Nilai 63,0% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai produk yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

2. Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelayanan

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek nilai pelayanan mengenai pertanyaan Pelayanan distro arena experience yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Pelayanan Yang Diberikan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	3	3.0
baik	21	21.0
Cukup baik	60	60.0
Rendah	12	12.0
Sangat rendah	4	4.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan distro arena experience cukup baik dengan presentase 60%. Hal tersebut dapat disebabkan karena distro Arena Experience selalu mengutamakan pelanggannya. Namun sebanyak 12% responden menunjukan tingak pelayanan yang masih rendah, hal ini disebabkan karena banyaknya karyawan baru yang belum berpengalaman dan tidak mendapatkan training dengan baik.

Tabel 4.12
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Pelayanan

No	Indikator	Skor
3	Pelayanan yang diberikan	307
Jumlah		307

Tabel 4.13
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Pelayanan

Skor/Total	Skor dalam %
307	$\frac{307}{(100x1)5} x100\% = 61,40\%$

Tabel 4.14
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 307, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 61,40%. Nilai 61,40% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai pelayanan yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

3. Tanggapan Responden Mengenai Personil Penjualan

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek personil penjualan mengenai pertanyaan Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan dan Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan yang diberikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	5	5.0
Tinggi	17	17.0
Cukup tinggi	63	63.0
Rendah	13	13.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan cukup tinggi dengan

presentase 63%. Hal tersebut disebabkan karena Arena Experience mulai merekrut karyawan-karyawan yang sudah berpengalaman. Namun sebanyak 13% responden menunjukan tingak pelayanan yang masih rendah, hal ini disebabkan karena banyaknya karyawan baru yang belum berpengalaman dan tidak mendapatkan training dengan baik

Tabel 4.16
Keramahan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	6	6.0
Tinggi	28	28.0
Cukup tinggi	51	51.0
Rendah	14	14.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan cukup tinggi dengan presentase 51,0%. Hal tersebut disebabkan karena karyawan Arena Experience selalu melemparkan senyuman dan melayani segala kebutuhan para pelanggannya. Namun sebanyak 14% responden menunjukan tingak pelayanan yang masih rendah, hal ini disebabkan karena banyaknya karyawan baru yang belum berpengalaman dan tidak mendapatkan training dengan baik

Tabel 4.17
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Personil Penjualan

No	Pertanyaan	Jumlah
4	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	310
5	Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	324
Jumlah		634

Tabel 4.18
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Personil Penjualan

Skor/Total	Skor dalam %
634	$\frac{634}{(100x2)5} x100\% = 63,40\%$

Tabel 4.19
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 634, dengan pertanyaan sebanyak 2 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 1000. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 63,40%. Nilai 63,40% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa personil penjualan yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

4. Tanggapan Responden Mengenai Nilai Citra

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek nilai citra mengenai pertanyaan penilaian terhadap merk Arena Experience dan penialian terhadap design gedung Arena Experience adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Penilaian Terhadap Merk Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	7	7.0
Baik	25	25.0
Cukup baik	59	59.0
Rendah	8	8.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa penilaian terhadap merk Arena Experience cukup tinggi dengan presentase

59,0%. Hal tersebut disebabkan sudah dikenalnya merk Arena Experience dimata para pelanggannya, dilihat dari sudah lamanya distro ini berdiri. Namun adapula responden yang menyatakan penilaian terhadap merk Arena Experience rendah, dengan persentase 8% , hal itu disebabkan semakin menjamurnya distro-ditsro pesaing, contohnya Peter Says Denim yang hanya dalam kurun waktu satu tahun sudah bisa go internasional.

Tabel 4.21
Penialian Terhadap Design Gedung Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	7	7.0
baik	23	23.0
Cukup baik	43	43.0
Rendah	25	25.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa penialian terhadap design gedung Arena Experience cukup tinggi dengan presentase 43,0%. Hal tersebut dapat disebabkan karena Arena Experience mempertahankan design gedung Arena Experience tanpa banyak merenovasi gedungnya, dengan mempertahankan design dengan gaya-gaya Belanda. Namun sebanyak 25% pelanggan menyatakan bahwa design gedung Arena Experience cukup rendah. Hal tersebut disebabkan karna bangunan yang lama dan tidak banyak direnovasi sehingga sudah banyak lumut dibagian luar gedung. Hal itu juga dirasakan penulis saat penulis melakukan penelitian disana.

Tabel 4.22
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Citra

No	Indikator	Skor
6	Bagaimana penilaian anda terhadap merk Arena Experience	329
7	Bagaimana penialian anda terhadap design gedung Arena Experience	308
Jumlah		637

Tabel 4.23
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Nilai Citra

Skor/Total	Skor dalam %
637	$\frac{637}{(100x2)5} x100\% = 63,70\%$

Tabel 4.24
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 637, dengan pertanyaan sebanyak 2 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 1000. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 63,70%. Nilai 63,70% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai citra yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

5. Tanggapan Responden Mengenai Harga Yang Harus Dibayar Oleh Pelanggan

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek Harga yang harus dibayar oleh pelanggan mengenai pertanyaan Tingkat harga barang yang ditetapkan oleh Arena Experience adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25
Tingkat Harga Barang Yang Ditetapkan Oleh Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	4	4.0
Tinggi	25	25.0
Cukup tinggi	50	50.0
Rendah	19	19.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa Tingkat harga barang yang ditetapkan oleh Arena Experience cukup tinggi dengan presentase 50,0%. Hal ini disebabkan karena tingkat kesesuaian penetapan harga dengan kualitas dan originalitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Namun adapula responden yang menyatakan tingkat kesesuaian harga yang ditetapkan rendah dengan persentase 19% , hal itu disebabkan semakin banyaknya distro-distro pesaing yang berani menjual produknya dengan harga yang lebih murah.

Tabel 4.26
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Harga Yang Harus Dibayar Oleh Pelanggan

No	Indikator	Skor
8	Tingkat harga barang yang ditetapkan oleh Arena Experience	310
Jumlah		310

Tabel 4.27
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Harga Yang Harus Dibayar Oleh Pelanggan

Skor/Total	Skor dalam %
310	$\frac{310}{(100x1)5} x100\% = 62,0\%$

Tabel 4.28
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 310, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 62,0%. Nilai 62,0% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa harga yang harus dibayar oleh pelanggan yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

6. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Waktu

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek biaya waktu mengenai pertanyaan Kemudahan mencari barang yang diiingankan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.29
Kemudahan Mencari Barang Yang Diingankan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat mudah	6	6.0
mudah	21	21.0
Cukup mudah	48	48.0
Rendah	23	23.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa Kemudahan mencari barang yang diiingankan cukup mudah dengan presentase

48,0%. Hal tersebut disebabkan karena display produk yang baik. Namun sebanyak 23% responden menyatakan mereka cukup sulit untuk mendapatkan produk yang diinginkan. Hal tersebut disebabkan para pelanggan yang mencari sepatu tidak langsung dapat mendapatkan apa yang mereka inginkan, karena display sepatu terletak dibagian paling dalam distro yang berbentuk hruf "L". Hal itu didapati sendiri oleh penulis saat berada dilapangan.

Tabel 4.30
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Waktu

No	Indikator	Skor
9	Kemudahan mencari barang yang diiingankan	306
Jumlah		306

Tabel 4.31
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Waktu

Skor/Total	**Skor dalam %**
306	$\frac{306}{(100x1)5} x100\% = 61,20\%$

Tabel 4.32
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	**Krikteria**
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 306, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 61,20%. Nilai 61,20% berada pada interval 52% - 68%

termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya waktu yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

7. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Energi

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek biaya energi mengenai pertanyaan Lokasi distro dapat dijangkau dengan mudah adalah sebagai berikut

Tabel 4.33
Lokasi Distro Dapat Dijangkau Dengan Mudah

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	3	3.0
setuju	17	17.0
Cukup setuju	63	63.0
Rendah	15	15.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.29 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa lokasi distro dapat dijangkau dengan cukup mudah dengan presentase 63,0%. Hal itu disebabkan lokasi distro terletak di Jl. Djuanda (Dago) yang dapat dijangkau lewat akses manapun. Namun sebanyak 15% responden menyatakan bahwa lokasi distro tidak dapat dijangkau dengan mudah, hal itu disebabkan karena papan nama yang terpampang dilokasi terhalang oleh pohon apabila dilihat dari arah dago bawah.

Tabel 4.34
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Waktu

No	Indikator	Skor
10	Lokasi distro dapat dijangkau dengan mudah	304
Jumlah		304

Tabel 4.35
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Waktu

Skor/Total	Skor dalam %
304	$\frac{304}{(100x1)5} x100\% = 60,80\%$

Tabel 4.36
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 304, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 60,80%. Nilai 60,80% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya energi yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

8. Tanggapan Responden Mengenai Biaya Psikis

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek biaya psikis mengenai pertanyaan Bagaimana tingkat kejenuhan yang dirasakan saat berbelanja dan Bagaimana tingkat kenyamanan yang dirasakan saat berbelanja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.37
Tingkat Kejenuhan Yang Dirasakan Saat Berbelanja

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat rendah	6	6.0
Rendah	19	19.0
Cukup rendah	50	50.0
Tinggi	23	23.0
Sangat Tinggi	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa tingkat kejenuhan yang dirasakan saat berbelanja cukup tinggi dengan

presentase 50,0%. Hal tersebut disebabkan Arena Experience selalu memutar musik dengan tempo-tempo cepat khas adrenalin anak-anak berjiwa muda. Namun sebanyak 23% responden menyatakan tingkat kejenuhan saat berbelanja cukup tinggi, hal itu disebabkan karena terkadang karyawan memutar musik terlalu keras, sehingga malah terkesan terlalu bising.

Tabel 4.38
Tingkat Kenyamanan Yang Dirasakan Saat Berbelanja

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	5	5.0
Tinggi	20	20.0
Cukup tinggi	50	50.0
Rendah	23	23.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.34 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa tingkat kenyamanan yang dirasakan saat berbelanja cukup tinggi dengan presentase 50,0%. Hal tersebut disebabkan suasana yang diberikan sangat nyaman, dengan AC yang nyaman serta aroma-aroma khas yang membuat nyaman, hal itu dirasakan sendiri saat penulis terjun langsung kelapangan. Namun sebanyal 23% responden menyatakan tingkat kejenuhan saat berbelanja cukup tinggi, hal itu disebabkan karena terkadang karyawan memutar musik terlalu keras, sehingga malah terkesan terlalu bising.

Tabel 4.39
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Psikis

No	Indikator	Skor
11	Bagaimana tingkat kejenuhan yang dirasakan saat berbelanja	304
12	Bagaimana tingkat kenyamanan yang dirasakan saat berbelanja	303
Jumlah		607

Tabel 4.40
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Biaya Psikis

Skor/Total	Skor dalam %

607	$\frac{607}{(100x2)5} x100\% = 60,70\%$

Tabel 4.41
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 607, dengan pertanyaan sebanyak 2 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 1000. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 60,70%. Nilai 60,70% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa biaya psikis yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

4.3.2 Citra Perusahaan

Dalam penelitian yang dilakukan, variabel nilai pelanggan diukur dengan 3 item pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empiris secara menyeluruh tentang citra perusahaan maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap item pertanyaan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil berikut ini :

Tabel 4.42
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Citra Perusahaan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Kesan	290	500	58.00%
Kepercayaan	316	500	63.20%
Sikap	302	500	60.40%
Total	908	1500	60.53%

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel citra perusahaan sebesar 60,53% berada diantara interval 52%-68%. Dengan demikian penilaian pelanggan cukup tinggi, dimana skor tertinggi ada pada indikator kepercayaan dengan persentasi sebesar 63,20% dan terendah pada indikator kesan sebesar 58,0%.

9. Tanggapan Responden Mengenai Kesan

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek kesan mengenai pertanyaan kesan terhadap Distro Arena Experience adalah sebagai berikut:

Tabel 4.43
Kesan Terhadap Distro Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	2	2.0
baik	15	15.0
Cukup baik	55	55.0
Rendah	27	27.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.39 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa kesan terhadap Distro Arena Experience cukup baik dengan presentase 55,0%. Hal tersebut disebabkan karena Arena Experience yang sudah cukup lama berdiri. Namun sebanyak 27% responden menyatakan kesan yang rendah pada Arena

Experience. Hal tersebut disebabkan karena Distro Arena Experience yang anti mode, dan selalu melawan arus mode atau fashion yang sedang trend belakangan ini.

Tabel 4.44
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kesan

No	Indikator	Skor
13	Bagaimana kesan anda terhadap Distro Arena Experience	290
Jumlah		290

Tabel 4.45
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kesan

Skor/Total	Skor dalam %
290	$\frac{290}{(100x1)5} x100\% = 58,0\%$

Tabel 4.46
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 290, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 58,0%. Nilai 58,0% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kesan yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

10. Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek kepercayaan mengenai pertanyaan memiliki

kepercayaan bahwa Arena Experience mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.47
Memiliki Kepercayaan Bahwa Arena Experience Mampu Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Terhadap Pelanggan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat percaya	6	6.0
percaya	24	24.0
Cukup percaya	51	51.0
Rendah	18	18.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.43 diatas, mayoritas tanggapan responden mengenai kepercayaan bahwa Arena Experience mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan cukup baik dengan presentase 51,0%. Hal tersebut disebabkan Distro Arena Experience mempertahankan setengah karyawan berpengalamannya untuk tetap bekerja disana. Namun sebanyak 18% responden menyatakan bahwa Distro Arena Experience tidak mampu memberikan pelayanan yang baik, hal itu disebabkan karena setengah dari karyawan yang berpengalaman seiring waktu berganti dengan karyawan baru yang belum ditraining terlebih dahulu.

Tabel 4.48
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kepercayaan

No	Indikator	Skor
14	Apakah anda memiliki kepercayaan bahwa Arena Experience mampu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan	316
Jumlah		316

Tabel 4.49
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kepercayaan

Skor/Total	Skor dalam %
316	$\frac{316}{(100x1)5} x100\% = 63,20\%$

Tabel 4.50
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 316, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 63,20%. Nilai 63,20% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

11. Tanggapan Responden Mengenai Sikap

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek sikap mengenai pertanyaan tingkat kebanggan anda saat memakai produk Arena Experience adalah sebagai berikut:

Tabel 4.51
Tingkat Kebanggan Anda Saat Memakai Produk Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat bangga	6	6.0
bangga	14	14.0
Cukup bangga	57	57.0
Rendah	22	22.0
Sangat rendah	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.47 diatas, mayoritas tanggapan responden mengenai tingkat kebanggan anda saat memakai produk Arena Experience cukup bangga dengan presentase 57,0%. Hal tersebut disebabkan karena idealisme Arena

Experience yang anti trend, yang menyebabkan originalitas dari produknya. Namun sebanyak 22% responden menunjukan rendahnya tingkat kebanggan dalam memakai produk Arena. Hal ini jadi kebalikannya dimana terdapat sebagian responden yang merupakan orang yang senang mengikuti trend.

Tabel 4.52
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Sikap

No	Indikator	Skor
15	Bagaimana tingkat kebanggan anda saat memakai produk Arena Experience	302
Jumlah		302

Tabel 4.53
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Sikap

Skor/Total	Skor dalam %
302	$\frac{302}{(100x1)5} x100\% = 60,40\%$

Tabel 4.54
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 302, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 60,40%. Nilai 60,40% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa sikap yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

4.3.3 Loyalitas Pelanggan

Dalam penelitian yang dilakukan, variabel nilai pelanggan diukur dengan 4 item pernyataan. Untuk mengetahui gambaran empiris secara menyeluruh tentang citra perusahaan maka dilakukan perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap item pertanyaan. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil seperti berikut ini :

Tabel 4.55
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual
Melakukan pembelian ulang	308	500	61.60%
Membeli diluar lini produk/jasa	**313**	**500**	**62.60%**
Merekomendasikan Kepada Orang Lain	301	500	60.20%
Kebal terhadap produk pesaing	302	500	60.40%
Total	**1224**	**2000**	**61.20%**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012

Tabel diatas memperlihatkan bahwa hasil perhitungan persentase total skor dari variabel loyalitas pelanggan sebesar 61,20% berada diantara interval 52%-68%. Dengan demikian loyalitas pelanggan cukup tinggi, dimana skor tertinggi ada pada indikator membeli diluat lini produk/jasa dengan persentasi sebesar 62,60% dan terendah pada indikator merekomendasikan kepada orang lain sebesar 60,20%.

12. Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembelian Ulang

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek Melakukan pembelian ulang mengenai pertanyaan selalu berbelanja di Arena Experience adalah sebagai berikut:

Tabel 4.56
Selalu Berbelanja Di Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat sering	6	6.0
Sering	23	23.0
Cukup sering	46	46.0
Jarang	23	23.0
Sangat jarang	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.52 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa selalu berbelanja di Arena Experience cukup sering dengan presentase 46,0%. Hal tersebut disebabkan tingkat kenyamanan yang dirasakan para pelanggan saat berbelanja di Distro Arena Experience. Namun sebanyak 23% responden menyatakan jarang berbelanja di Distro Arena Experience. Hal tersebut disebabkan tidak semua responden dapat mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Tabel 4.57
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Melakukan Pembelian Ulang

No	Indikator	Skor
16	Apakah anda selalu berbelanja di Arena Experience	308
Jumlah		308

Tabel 4.58
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Melakukan Pembelian Ulang

Skor/Total	Skor dalam %
308	$\frac{308}{(100x1)5} x100\% = 61,60\%$

Tabel 4.59
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 308, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 61,60%. Nilai 61,60% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa melakukan pembelian ulang yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

13. Tanggapan Responden Mengenai Membeli Diluar Lini Produk/Jasa

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek membeli diluar lini produk/jasa mengenai pertanyaan membeli produk lain Selain membeli produk dengan brand Arena yang diproduksi oleh Arena Experience sebagai berikut:

Tabel 4.60
Membeli Produk Lain Selain Membeli Produk Dengan Brand Arena Yang Diproduksi Oleh Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	5	5.0
setuju	23	23.0
Cukup setuju	53	53.0
Tidak setuju	18	18.0
Sangat tidak setuju	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.56 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa membeli produk lain Selain membeli produk dengan brand Arena yang diproduksi oleh Arena Experience cukup setuju dengan presentase 53,0%. Hal itu disebabkan produk lain dengan brand Arena memiliki kualitas yang sama baiknya. Namun sebanyak 18% responden menyatakan bahwa mereka tidak selalu membeli produk dengan brand lain yang ditawarkan oleh Distro Arena Experience, hal ini disebaabkan produknya yang jenisnya hampir sama dan kurang variatif.

Tabel 4.61
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Membeli Diluar Lini Produk/Jasa

No	Indikator	Skor
17	Selain membeli produk dengan brand Arena anda juga akan membeli produk lain yang diproduksi oleh Arena Experience	313
Jumlah		313

Tabel 4.62
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Membeli Diluar Lini Produk/Jasa

Skor/Total	Skor dalam %
313	$\frac{313}{(100x1)5} x100\% = 62,60\%$

Tabel 4.63
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 313, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 62,60%. Nilai 62,60% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa membeli diluar lini produk/jasa yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

14. Tanggapan Responden Mengenai Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek merekomendasikan Kepada Orang Lain mengenai pertanyaan preference rekomendasi anda kepada orang lain untuk berbelanja di Arena Experience sebagai berikut:

Tabel 4.64
Preference Rekomendasi Anda Kepada Orang Lain Untuk Berbelanja Di Arena Experience

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	4	4.0
Tinggi	21	21.0
Cukup tinggi	49	49.0
Rendah	24	24.0
Sangat rendah	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.60 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa preference rekomendasi anda kepada orang lain untuk berbelanja di arena experience cukup tinggi dengan presentase 49,0%. Hal tersebut disebabkan pelanggan merasakan kebanggaan saat memakai produk Arena Experience, dan menginginkan orang lain merasakan hal yang sama seperti yang para pelanggan rasakan. Namun sebanyak 24% rsponden menyatakan tingkat rekomendasi mereka terhadap Ditro Arena Experience rendah, hal itu disebabkan karena responden merasa tidak punya keuntungan apapun apabila harus merkomendasikan Distro Arena Experience pada orang lain, dan tidak adanya rasa memiliki dari para pelanggannya.

Tabel 4.65
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Merekomendasikan Kepada Orang Lain

No	Indikator	Skor
18	Bagaimana preference rekomendasi anda kepada orang lain untuk berbelanja di Arena Experience	301
Jumlah		301

Tabel 4.66
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Skor/Total	Skor dalam %
301	$\frac{301}{(100x1)5} x100\% = 60,20\%$

Tabel 4.67
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 301, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 60,20%. Nilai 60,20% berada pada interval 52% - 68% termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa merekomendasikan kepada orang lain yang diberikan oleh distro arena experience dinilai cukup baik.

15. Tanggapan Responden Mengenai Kebal Terhadap Produk Pesaing

Berikut ini adalah tanggapan responden terhadap setiap item pertanyaan yang diajukan pada indikator aspek Kebal terhadap produk pesaing mengenai pertanyaan tingkat ketertarikan anda untuk berbelanja pads distro lain sebagai berikut:

Tabel 4.68
Tingkat Ketertarikan Anda Untuk Berbelanja Pada Distro Lain

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sangat rendah	4	4.0
Rendah	19	19.0
Cukup tinggi	54	54.0
Tinggi	21	21.0
Sangat tinggi	2	2.0
Total	100	100.0

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2012

Berdasarkan tabel 4.64 diatas, mayoritas tanggapan responden menyatakan bahwa tingkat ketertarikan anda untuk berbelanja pads distro lain cukup tinggi dengan

presentase 54,0%. Hal ini disebabkan pelanggan terlanjur sudah mencintai produk yang di tawarkan oleh Arena Experience. Namun sebanyak 21% responden menyatakan tidak selalu berbelanja di Distro Arena Experience. Hal tersebut disebabkan karena pelanggan merasakan bahwa Distro lain juga memiliki produk yang kualitasnya sama baiknya, atau bahkan mungkin lebih baik dibanding Distro Arena Experience.

Tabel 4.69
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kebal Terhadap Produk Pesaing

No	Indikator	Skor
19	Bagaimana tingkat ketertarikan anda untuk berbelanja pads distro lain	302
Jumlah		302

Tabel 4.70
Skor Tanggapan Responden Terhadap Aspek Kebal Terhadap Produk Pesaing

Skor/Total	Skor dalam %
302	$\frac{302}{(100x1)5} x100\% = 60,40\%$

Tabel 4.71
Pengkategorian Skor Jawaban

Interval Tingkat Intensitas	Krikteria
• 20% - < 36% • 36% - < 52% • **52% - < 68%** • 68% - < 84% • 84% - < 100%	• Tidak baik • kurang Baik • **Cukup Baik** • Baik • Sangat Baik

Berdasarkan hasil keseluruhan dari jawaban responden didapat nilai skor aktual sebesar 302, dengan pertanyaan sebanyak 1 item, 100 responden dan skor tertinggi adalah 5, maka didapat nilai skor ideal sebesar 500. Untuk menarik kesimpulan keseluruhan, maka skor aktual dibagi dengan skor ideal kemudian dikali 100% sehingga didapat nilai 60,40%. Nilai 60,40% berada pada interval 52% - 68%

termasuk pada kategori cukup baik. Maka dapat disimpulkan bahwa kebal terhadap produk pesaing dinilai cukup baik.

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk melihat pengaruh Nilai Pelanggan (X1) dan Citra Pesrusahaan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut :

Dimana :

$$\hat{Y} = \beta 0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$\hat{Y}$ = *Loyalitas Pelanggan*
X_1 = *Nilai Pelanggan*
X_2 = *Citra Perusahaan*
β_0 = Konstanta
β_1, β_2 = Koefisien Regresi

$$\hat{Y} = -5.112 + 0{,}334\ X_1 + 0{,}471\ X_2$$

Hasil pengolahan *software SPSS 12* untuk analisis regresi berganda disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.72

Koefisien Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.112	1.133		-4.511	.000
	X1	.334	.046	.598	7.290	.000
	X2	.471	.118	.326	3.976	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\hat{Y} = -5{,}112 + 0{,}334\ X_1 + 0{,}471\ X_2$$

Nilai koefisien regresi pada variabel-variabel bebasnya menggambarkan apabila diperkirakan variabel bebasnya naik sebesar satu persen dan nilai variabel bebas lainnya diperkirakan konstan atau sama dengan nol, maka nilai variabel terikat diperkirakan bisa naik atau bisa turun sesuai dengan tanda koefisien regresi variabel bebasnya.

Dari persamaan regresi linier berganda diatas diperoleh nilai konstanta sebesar -5,112. Artinya, jika variabel loyalitas pelanggan (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya (citra perusahaan dan nilai pelanggan bernilai nol), maka besarnya rata-rata persentase loyalitas pelanggan akan bernilai -5,112.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan loyalitas pelanggan. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_1 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara nilai pelanggan (X_1) dengan loyalitas pelanggan (Y). Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,334 mengandung arti untuk setiap pertambahan nilai pelanggan (X_1) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,334.

Tanda koefisien regresi variabel bebas menunjukkan arah hubungan dari variabel yang bersangkutan dengan loyalitas pelanggan. Koefisien regresi untuk variabel bebas X_2 bernilai positif, menunjukkan adanya hubungan yang searah antara citra perusahaan (X_2) dengan loyalitas pelanggan (Y). Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,471 mengandung arti untuk setiap pertambahan loyalitas pelanggan (X_2) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,471.

4.4.2 Analisis Korelasi

Untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan secara bersama-sama antara nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan digunakan analisis korelasi simultan (r).

Adapun rumus statistiknya yaitu sebagai berikut :

$$r_{yz} = \sqrt{\frac{JK_{regresi}}{JK_{total}}}$$

Sugiono (2005 : 149)

Dimana :

r_{yz} = Korelasi Koefisien Berganda
$JK_{regresi}$ = Jumlah Kuadrat Regresi
JK_{total} = Jumlah Kuadrat Total

Dengan ketentuan sebagai berikut :

r_{yz} = -1 artinya terdapat hubungan linier negatif antara variabel X dan Y.
r_{yz} = 0 artinya tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dan Y.
r_{yz} = 1 artinya terdapat hubungan linier positif antara variabel dan Y.

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel 3.5 dibawah ini :

Tabel 4.73

Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

` Sumber : Sugiyono (2009:184)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *SPSS 12.0* maka persamaan hubungan korelasi berganda disajika seperti di bawah ini :

Tabel 4.74

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803.296	2	401.648	175.824	.000[a]
	Residual	221.585	97	2.284		
	Total	1024.881	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{JKregresi}{JKtotal}}$$

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{803.296}{1024.881}}$$

$$r_{xy} = \sqrt{0.784}$$

$$r_{xy} = 0.885$$

Tabel 4.75

Analisis Korelasi Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.885[a]	.784	.779	1.51142

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

Berdasarkan hasil output *software SPSS* di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi secara simultan (R) sebesar 0,885. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat / tinggi antara variabel nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan, karena berada di antara 0,79 - 0,89.

4.4.3. Koefisien Determinasi

Besarnya pengaruh nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan, dapat ditunjukkan oleh koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$KD = R^2 \times 100\%$

$= (0{,}885)^2 \times 100\%$

$= 78{,}4\ \%$

Artinya, variabel-variabel nilai pelanggan dan citra perusahaan memberikan pengaruh sebesar 78,4% terhadap loyalitas pelanggan (Y). Sedangkan sisanya sebesar 21,6% loyalitas pelanggan (Y) dapat diterangkan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh penulis.

Secara parsial, masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh secara parsial tersebut ditunjukkan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 4.76

Besarnya Korelasi Parsial dan Pengaruh Secara Parsial

Model	Standardized Coefficients	Correlations	Besarnya Pengaruh Secara Parsial	Besarnya Pengaruh Secara Parsial (%)
	Beta	Zero-order		
X_1	0.598	0.865	0.518	51.77
X_2	0.326	0.816	0.266	26.61
Pengaruh Total			**0,784**	**78,4 %**

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Nilai Pelanggan (X_1) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 51,77% terhadap loyalitas pelanggan (Y).
2. Citra Perusahaan (X_2) secara parsial memberikan pengaruh sebesar 26,61% terhadap loyalitas pelanggan (Y).

4.4.4. Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara bersama-sama atau simultan atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji F.

Hipotesis

Ho : Semua βi = 0 Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

H_1 : Ada βi ≠ 0 Terdapat pengaruh secara simultan antara nilai pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F_{hitung} = \frac{JK_{\text{Re}gresi} / k}{JK_{(\text{Re}sidu)} / \{n-(k+1)\}}$$

Keterangan :

JK_{residu} = Jumlah kuadrat regresi

JK_{residu} = Jumlah kuadrat residu

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Berdasarkan tabel ANOVA, maka dapat diketahui nilai F_{hitung} yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.78

ANOVA

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	803.296	2	401.648	175.824	.000[a]
	Residual	221.585	97	2.284		
	Total	1024.881	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

$$F_{hitung} = \frac{803.296/2}{221.585/\{100-(2+1)\}}$$

$$F_{hitung} = 175,284$$

Kriteria Uji :

1. H_0 diterima apabila F_{hitung} < dari F_{tabel}

2. H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel}

3. Dengan tingkat signifikasi (α) = 0,05

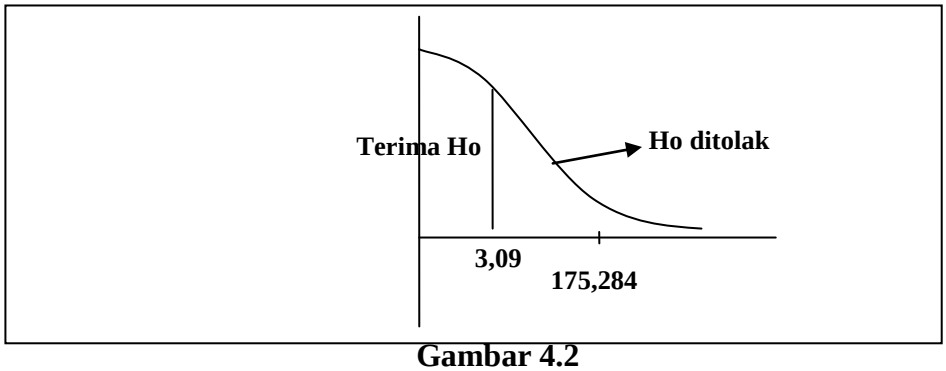
Hasil uji F berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.79

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

F hitung	df	F tabel	Sig	Keterangan	Kesimpulan
175,284	df1 = 2 df2 = 97	3,09	0,000	H_0 ditolak	Ada pengaruh (Signifikan)

Sumber: Hasil Output SPSS 12.



Gambar 4.2
Kurva Uji F

Dari tabel diatas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 175.284. Karena nilai F_{hitung} (175.284) > F_{tabel} (3,09), maka H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai pelanggan dan citra perusahaan berdampak dan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel-variabel bebas secara parsial atas suatu variabel tidak bebas digunakan uji t.

Hipotesis :

1. $H_0 : \beta_1 = 0$ Tidak terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

   $H_1 : \beta_1 \neq 0$ Terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

2. Ho : $\beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan.

   $H_1 : \beta_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan

Statistik Uji :

$t_{hitung} = \frac{b}{Se(b)}$, derajat bebas = n-k-1

Berdasarkan tabel Koefisien, maka dapat diketahui nilai t_{hitung} yaitu sebagaiberikut :

Tabel 4.80

Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.112	1.133		-4.511	.000
	X1	.334	.046	.598	7.290	.000
	X2	.471	.118	.326	3.976	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Output SPSS 12.0

1. Pengujian hipotesis X1 :

$$t_{hitung} = \frac{0.334}{0.471}$$

$$t_{hitung} = 7.290$$

2. Pengujian hipotesis X2 :

$$t_{hitung} = \frac{0.471}{0.118}$$

$$t_{hitung} = 3.976$$

Kriteria Uji :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ 0,05 (dk = n-2), maka Ho = ditolak, H_1 diterima
Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ 0,05 (dk = n-2), maka Ho = diterima, H_1 ditolak

Dimana :

a. Dengan tingkat signifikasi (α) = 0,05
b. Derajat kebebasan (dk) = n-2

Hasil uji t berdasarkan pengolahan SPSS disajikan pada tabel berikut :

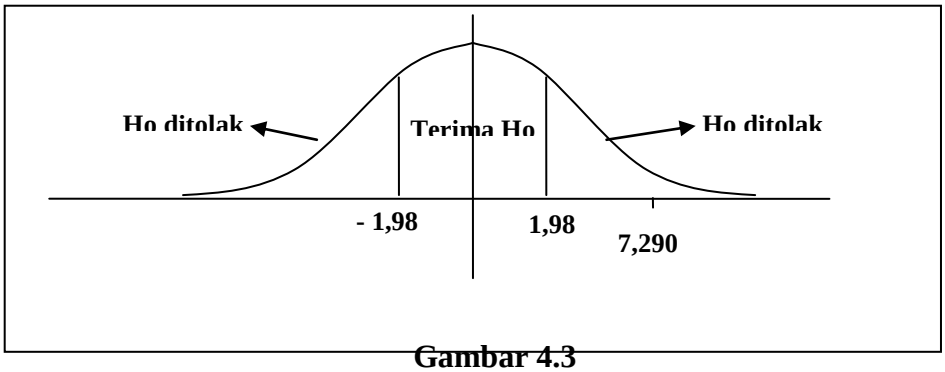
Tabel 4.81
Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	Df	t table	Sig	Keterangan	Kesimpulan
X_1	7.290	97	± 1,98	0,000	H_0 ditolak	Signifikan
X_2	3.976		± 1,98	0,000	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 12

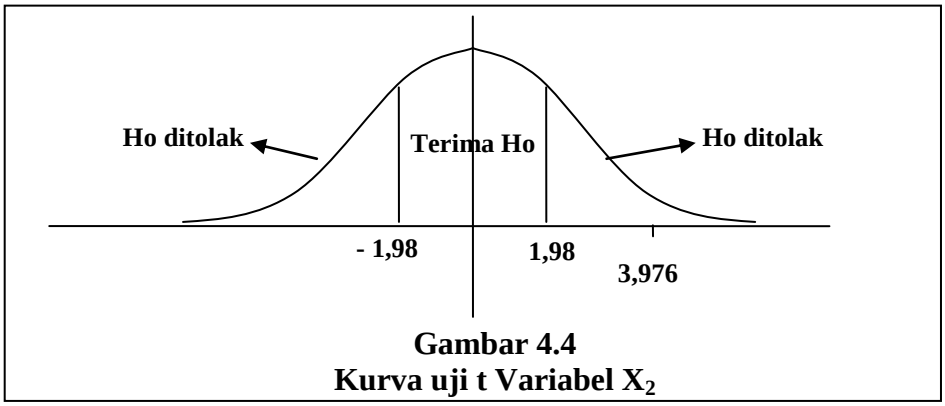
Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Untuk variabel nilai pelanggan (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,290. Karena t_{hitung} (7,290) > t_{tabel} (1,98), maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa nilai pelanggan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).



Gambar 4.3
Kurva uji t Variabel X_1

b. Untuk variabel citra perusahaan (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,976. Karena t_{hitung} (3,976) > t_{tabel} (1,98), maka H_0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan (X_2) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y).



Gambar 4.4
Kurva uji t Variabel X_2