



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN
PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
PADA SWALAYAN ANEKA JAYA BOJA**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh
Efi Dwi Ariyanti
3352405562

PERPUSTAKAAN
UNNES

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2011

SARI

Efi Dwi Ariyanti. 2011. *Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Swalayan Aneka Jaya Boja*. Skripsi. Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. 91hal. Dosen Pembimbing I, Dra. Murwatiningsih, MM. Dosen Pembimbing II, Prof.Dr.Joko Widodo, M.Pd.

Kata Kunci : Keragaman Produk, Pelayanan, Citra Perusahaan.

Dalam membentuk citra dimata konsumennya dengan menawarkan keragaman produk dan memberikan pelayanan yang baik agar citra perusahaan mempunyai citra yang baik dimata konsumennya. Tetapi pada kenyataannya Swalayan Aneka Jaya Boja mengalami fluktuasi jumlah pembeli tiap bulannya pada tahun 2010. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap citra perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung terhadap citra perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini pengunjung yang berbelanja di Swalayan Aneka Jaya Boja, sampel responden sebanyak 103 orang menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dengan analisis deskriptif persentase dan analisis regresi berganda dengan variabel bebas keragaman produk dan pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah citra perusahaan.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y=6,923+0,426X_1+0,399X_2$. Untuk variabel keragaman produk (X_1) nilai t hitung 6,196 sedangkan t hitung variabel pelayanan (X_2) 6,757. Uji hipotesis simultan (F) diperoleh F hitung 56,633 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Koefisien determinasi parsial (r^2) keragaman produk diperoleh 27,8% sedangkan (r^2) untuk variabel pelayanan 31,4% ini menunjukkan pelayanan memberikan pengaruh lebih besar terhadap citra perusahaan dibanding keragaman produk. Koefisien determinasi ganda (R^2) 52,2% Citra Perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya Boja dipengaruhi oleh Keragaman Produk dan Pelayanan sedangkan sisanya 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Simpulan penelitian ini adalah ada pengaruh yang positif dan signifikan antara keragaman produk terhadap citra perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan terhadap citra perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keragaman produk dan pelayanan secara simultan terhadap citra perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya. Pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap citra perusahaan pada Swalayan Aneka Jaya. Saran bagi pihak swalayan agar terus meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan kualitas karyawan dengan cara melakukan pelatihan pramuniaga agar melayani konsumen dengan baik dan cepat merespon kemauan dari konsumen.