

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA  
PERUSAHAAN PADA MINI MARKET INDOMARET  
DI KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU  
MENURUT EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE,Sy)  
Pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum



Oleh :

NURZALENA  
NIM : 11025202631

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI ISLAM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2014**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Alamat : Jl. H.R. Subrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru - Riau No. Telp. 0761-28293  
Fax. 0761-21129, Web. [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id), E-mail : [iain-sq@pekanbaru.indo.net.id](mailto:iain-sq@pekanbaru.indo.net.id)

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPANGARUHI CITRA PERUSAAN PADA MINI MARKET INDOMARET DI KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM" yang ditulis oleh:

Nama : NURZALENA  
Nim : 11025202631  
Jurusan : EKONOMI ISLAM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 13 Oktober 2014 M  
Bertepatan : 18 Dzulhijjah 1435 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Syari'ah (S.E.Sy).

Pekanbaru, 13 Oktober 2014



Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd  
NIP. 1971 1001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

KETUA

Drs. H. AHMAD DARBI B, M.Ag  
NIP. 19530508 198303 1 003

SEKRETARIS

M. ABDI AL-MAKTSUR, M.Ag  
NIP.19720701 199803 1003

PENGUJI I

Prof. Dr. H. Mahdini, MA  
NIP. 19610313 198603 1002

PENGUJI II

BUDI AZWAR, SE, M.Ec  
NIP.19800104 200801 1005

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA PERUSAHAAN PADA MINI MARKET INDOMARET DI KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM.**

Perkembangan mini market yang begitu marak dan pesat di Kota Pekanbaru menyebabkan konsumen mempunyai banyak pilihan untuk melakukan pembelian dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan persaingan yang ketat antar mini market untuk meraih konsumen dan diperkirakan dapat menyebabkan kesenjangan antara target yang dibuat perusahaan dalam meraih konsumen dengan kenyataan yang terjadi sesungguhnya. Dalam menghadapi persaingan yang kompetitif tersebut masing-masing pihak mini market tentunya akan menarik konsumen baru dan akan mempertahankan konsumen lama menjadi pelanggan setia dengan menggunakan berbagai macam strategi untuk memperoleh keunggulan bersaingnya.

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu: apa saja faktor yang mempengaruhi citra perusahaan pada mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru, apa kendala yang dihadapi dalam mengembangkan bisnis pada mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru, dan bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap kegiatan bisnis mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru.

Subjek penelitian ini adalah konsumen mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek pada penelitian ini adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi citra perusahaan pada mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Sedangkan sebagai sampelnya penulis mengambil sebanyak 50 orang dengan menggunakan metode random sampling (pengambilan sampel dilakukan secara acak).

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu sebagai berikut: Faktor yang mempengaruhi citra perusahaan pada mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru yaitu lingkungan fisik, harga, pelayanan dan kondisi atau kualitas produk. Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari para konsumennya. Kendala yang dihadapi dalam mengembangkan bisnis pada mini market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru adalah banyaknya mini market yang ada di Kecamatan Tampan Pekanbaru. Hal ini tentu timbul persaingan yang begitu ketat diantara mini market tersebut termasuk mini market Indomaret. Setiap mini market berusaha mendapatkan lokasi yang strategis sehingga tak jarang mereka berada di satu lokasi yang hanya dipisahkan oleh jalan lalu lintas atau saling berhadapan dan berdekatan dengan mini market lainnya. Di samping itu, masing-masing mini market yang ada di Kecamatan Tampan Pekanbaru juga berlomba memberikan hadiah dan harga produk yang relatif murah. Produk-produk makanan dan minum yang halal yang dijual di mini market Indomaret khususnya di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru merupakan unsur penting yang harus diperhatikan oleh penjual dan konsumen. Hal ini karena umat Islam diwajibkan memakan makanan yang halal dan baik.

## KATA PENGANTAR



Segala puji hanyalah untuk Allah SWT semata yang masih memberikan kesempatan kepada kita semua sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat beserta salam marilah kita hadiahkan buat Nabi Muhammad SAW seorang insan yang dikenang sepanjang zaman karena pengaruhnya yang luar biasa terhadap perilaku manusia yang berakhlak mulia.

Skripsi ini berjudul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI CITRA PERUSAHAAN PADA MINI MARKET INDOMARET DI KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM** yang merupakan hasil karya penulis yang disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.Sy) pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Suska Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil dan pemikiran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Ayahanda Zaini Dahlan dan Ibunda Fatimah serta 8 Saudara yaitu Abang Fahraini, S.Ag, Kakak Dahniar, S.Pd, Zulfaini, Syarifah Aini, Nur Aini, S. Pd, Muhamad Zulhasni, S. E., Sy dan Adikku Muhammad Rizal Fahmi.
2. Rektor UIN SUSKA Riau Prof. Dr.H.M. Munzir Hitami, MA beserta

Purek I, II, dan III yang telah berjasa memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.

3. Dekan Fakultas Syariah yaitu Dr. H. Akbarizan, M. Ag, M. Pd beserta Wakil dekan I, II, dan III yang telah memberikan kemudahan selama penulis lakukan perkuliahan serta proses pengajuan judul skripsi.
4. Bapak Syafawi, S.Ag, M. SH selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Mawardi, S. Ag., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ide dan saran kepada penulis dalam penelitian ini.
6. Ketua Jurusan Ekonomi Islam yaitu Bapak Mawardi, S. Ag., M.Si dan Sekjur Jurusan Ekonomi Islam yakni Bapak Darmawan Tia Indrajaaya, M. Ag serta seluruh karyawan dan dosen yang telah memberikan kemudahan dan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
7. Pimpinan pustaka dan segenap karyawannya yang telah memberikan bantuan kepada penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.
8. Teristimewa buat seorang pria yang sangat penulis cintai yaitu Muhammad Rizal, S. Kom. I yang selalu memberikan semangat atau dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Selanjutnya kepada pihak-pihak terkait yang membantu penulis baik itu secara pikiran, tenaga, maupun materil.

Teguran atas segala kekurangan yang dijumpai dalam skripsi ini dan segala saran-saran perbaikannya, diterima dengan segala senang hati, disertai dengan ucapan terima kasih dan do'a semoga menjadi amal baik yang diterima oleh Allah SWT. Wassalam.

Pekanbaru, Juni 2014  
Penulis

**NURZALENA**  
**NIM : 11025202631**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
D. Metode Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN</b> .....	14
A. Sejarah Berdirinya Perusahaan Mini Market Indomaret .....	14
B. Visi dan Misi Mini Market Indomaret .....	19
C. Stuktur Organisasi Mini Market Indomaret .....	20
<b>BAB III TINJAUAN TEORITIK</b> .....	26
A. Citra Perusahaan .....	26
B. Perilaku Konsumen .....	36
C. Kepuasan Konsumen .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	48
A. Faktor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan Pada Mini Market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru .....	48
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Mengembangkan Bisnis Pada Mini Market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru .....	63
C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Kegiatan Bisnis Mini Market Indomaret di Kecamatan Tampan Pekanbaru .....	64

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA**