

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER'S  
SATISFACTION IN MAKING CONSUMEN'S BUYING INTENTION IN  
SERVICE OF TRANS JOGJA TRANSPORTATION*

**SKRIPSI**



**ARIANA WIBOWO**  
**20030410105**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2009**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER'S  
SATISFACTION IN MAKING CONSUMEN'S BUYING INTENTION IN  
SERVICE OF TRANS JOGJA TRANSPORTATION*

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta**



Oleh

**ARIANA WIBOWO  
20030410105**

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2009**

**HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**



Yogyakarta, 26 Agustus 2009

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Indah Fatmawati, SE.,M.Si  
NIK: 143 029

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA**

**Diajukan oleh**

**ARIANA WIBOWO**  
**20030410105**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 15 Agustus 2009  
Yang Terdiri dari

Asnawi Asdinardju, Drs.,M.Si  
Ketua Tim Penguji

Indah Fatmawati, SE.,M.Si  
Anggota Tim Penguji

Siti Noordjanah Djohantini, SE.,M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE.,M.Si.  
NIK: 143014

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ariana Wibowo

Nomor Mahasiswa : 20030410105

Menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Pada Jasa Layanan Transportasi Bus Trans Jogja**”, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam Skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Agustus 2009

**Ariana Wibowo**  
**20030410105**

## HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhan mu lah hendaknya kamu berharap”.

**(Qs. Alam Nasyrah: 6-8)**

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusus’.

**(Qs. A Baqorah: 45)**

“Jangan pernah takut dan malu untuk memulai suatu kebaikan, karena awal kesuksesan adalah melawan rasa malu dan takut untuk melakukan perubahan besar dalam hidup kita”.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### Kupersembahkan karya ini buat :

- ▣ *Kedua orang tuaku tercinta*
- ▣ *Adikku tersayang*
- ▣ *Keluarga di Klaten*
- ▣ *Calon pendamping hidupku*
- ▣ *Almamaterku*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Pada Jasa Pelayanan Transportasi Bus Trans Jogja. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi bus Trans Jogja. Khususnya para pengguna jasa dari dan menuju wilayah Jogjakarta dan sekitarnya Sampel dipilih dengan metoda *Purposive sampling* sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Moderator Regression Analysis* (MRA).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen dan interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi pembelian konsumen

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Intensi Pembelian**

**Konsumen.**



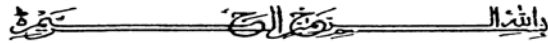
## **ABSTRACT**

The objective of the research is to analyze The Influence of Service Quality and Customer's Satisfaction in Making Consumer's Buying Intention in Service of Trans Jogja Transportation. The research subject is consumer who have ever used Trans Jogja bus as transportation, especially for those who use Trans Jogja from and to Jogjakarta city and to some areas surround Jogjakarta. The method used to choose sample is *Purposive sampling* as 100 respondents. The analysis uses *Moderator Regrestion Analysis (MRA)*.

Based on the analysis done, the result shows that the service quality has positive and significant influence towards consumer's buying intention, the customer's satisfaction has positive and significant influence towards consumer's buying intention and the interaction of service quality and customer's satisfaction have positive and significant influence toward consumer's buying intention.

**Keywords: Service Quality, Customer's Satisfaction, and Consumer's Buying Intention.**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA JASA LAYANAN TRANSPORTASI BUS TRANS JOGJA”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE.,M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Indah Fatmawati, SE.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.

3. Seluruh staf TU Fakultas Ekonomi yang telah menyediakan informasi akademik selama proses perkuliahan.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.
5. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada; PAPA, MAMA and adik ku Ika tersayang, engkau membuatku menjadi seseorang yang mempunyai arti, mendidikku dengan penuh kesabaran, keikhlasan. Kasih sayangmu tidak akan aku lupakan sampai akhir hayat ku. Terimakasih atas Do'a, Kasih sayang, dan dorongan baik Moril maupun Materiil sehingga putra mu ini bisa melangkah untuk meraih cita-cita.
6. Seluruh keluarga besar yang ada di Klaten; Simbah Uti, Mbah Pon, Om Harno, Om Amir, Om Suyut, Bulek Tutik, Bulek Patmi, Bulek Ambar, Adik Radit, Tata, Deni, Sita, Bayu dan Aan, terima kasih atas do'a yang selalu menyertai di setiap langkah hidup baik suka maupun duka, serta memberi kasih sayang yang tidak dapat dilukiskan dengan kata-kata.
7. Seluruh keluarga besar yang ada di Rembang yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
8. Sahabat masa kecil ku Sulistyio Wati (Anjar) terimakasih atas semua do'a dan suportnya selama ini.
9. Teman ku Abdul Rozak terimakasih atas semua bantuanmu selama ini sukses selalu.

10. Seluruh alumni Fakultas Ekonomi Manajemen 2003 khususnya kelas B.
11. Teman-teman KKN; Sumaryo, Lilik, Budi Sutihana, Fitriada, Wibi, Erna, Amelia  
semoga kalian sukses selalu.
12. Temen-temen seperjuangan;, Adit, Anwar, Eko, Heru, Jero, Muklis , Sandi, Sony  
Umbu, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 26 Agustus 2009

Penulis

Ariana Wibowo

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7

A. Landasan Teori .....	7
1. Kualitas Pelayanan .....	7
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
b. Dampak Kualitas pelayanan .....	8
2. Kepuasan Pelanggan .....	9
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
b. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	11
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	12
d. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Intensi Pembelian Konsumen .....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis .....	19
D. Model Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
A. Konteks dan Subyek Penelitian .....	23
B. Jenis Data .....	23
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	23
D. Teknik Pengumpulan Data .....	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	24
1. Definisi Variabel Penelitian.....	24
a. Variabel Independen .....	24
b. Variabel Dependen.....	27

2. Operasionalisasi Penelitian .....	28
F. Uji Kualitas Data .....	29
1. Uji Validitas .....	29
2. Uji Reliabilitas .....	29
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Analisis Deskriptif.....	32
1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	32
2. Deskripsi Responden.....	32
B. Uji Kualitas Instrumen .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	36
C. Uji Hipotesis (Analisis Data) .....	37
D. Pembahasan .....	41
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN .....	43
A. Kesimpulan .....	43
B. Keterbatasan .....	44
C. Saran .....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel .....	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	32
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Intensitas Pembelian .....	36
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	36
Tabel 4.6. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Pembelian .....	37
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Interaksi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Pembelian .....	39
Tabel 4.8. Perbandingan Persamaan Tak Temoderasi Dengan Persamaan Termoderasi .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian .....	22
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Hasil Identifikasi Responden
- Lampiran III : Tabulasi Skor Hasil Kuesioner
- Lampiran IV : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran V : Hasil Regression