

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU KONSUMEN DI HOTEL
BRONGTO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

**BURHANUDDIN FAIQ
2000.041.0276**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU KONSUMEN DI HOTEL
BRONGTO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**BURHANUDDIN FAIQ
20000410276**

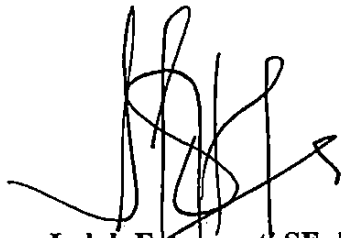
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN PELANGAAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU KONSUMEN DI HOTEL
BRONGTO YOGYAKARTA

Diajukan oleh:
BURHANUDDIN FAIQ
2000.041.0276

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing:



Indah Fatmawati, SE., Msi.
NIK: 143 029

Tanggal: 01 April 2006

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
BERPERILAKU KONSUMEN DI HOTEL BRONGTO
YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

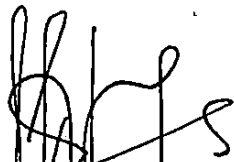
BURHANUDDIN FAIQ

2000.041.0276

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Jurusan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal: 25 April 2006
Yang terdiri dari



Arni Surwanti Dra. M.si.
Ketua Tim Penguji



Indah Patmawati, S.E, M.si
Anggota Tim Penguji



Fauziah S.E
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si
NIK :143014

KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU KONSUMEN DI HOTEL BRONGTO YOGYAKARTA "** ini dengan baik sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjan pada FE UMY dengan segala keterbatasannya. Shalawat serta wasilah teriring salam semoga tetap senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhamad SAW, yang membawa pencerahan bagi kehidupan umat manusia baik kehidupan dunia maupun kehidupan akhirat.

Dalam proses penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, Se., Msi, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing Akademik.
2. Indah fatmawati, SE., Msi Dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan terbaiknya. Matur nuwun bu waktu, kepercayaan, kesabaran dan ilmu sehings penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Buat bapakku alamarahum disurga....pa sekarang aku jadi sarjana ekonomi, mam makasih buat doa n kasih sayangnya ya....Q bangga dilahirkan, dibesarkan n didik dengan penuh cinta.....
4. Tuk mas mashani terima kasih dukungan keuangan ..semangat ..saran serta debatnya kapan-kapan lagi diskusi....mas aku sekarang dah lulus nich tapi maaf telatnya ...tuk mba meli makasih tuk nyawa kedua nya...he..he.. tuk ijin jadi bapak suami yng baik jangan cepet marah cepet tu lho....kagak2 iparku

keponakakanku farras..pa.. mimi (rizmy)..naura na...ma biru.....tuk adikku
ilham ...semagat moga dapat beasiswa ke USA nya.....

5. Sayangku ul....makasih Ya rabbi atas keajaiban ini Engkau Maha
segalanya.....moga kita diberi jodoh tuk menikah manis.....amien. Buat
nyaman diri yach... ma sayang kamu... cinta.
6. Tuk opet makasih computer.....utangny.....ma printny...ntar tintanya gue
ganti coy.....tenang aja gue saur semuanya kye pet....setiadi makasih atas
nasihatnya.....
7. Untuk seseorang yang pernah jadi cerita....seneng aku melihat kamu dengan
nya...makasih buat ceritanya. Ingat pesan mama n papa,kuliah yang rajin
moga jadi yang terbaik n cepet lulus.....
8. Untuk ari bin omen, iwan, Qnoy, karyono, fikri, sal,,,pipit, heni yuli ma yang
lain....thanks coy, u all the best friend..buat anak2 manajemen 2000 kelas D
kapan kita ngumpul lagi.... sukses aja dech buat smua.....
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat peneliti sebutkan satu
persatu,terima kasih atas batuan dan doanya.

Akhir kata berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi peneliti
khususnya para pembaca pada umumnya. Amin.

Wassalamu'alaium Wr.Wb

Yogyakarta, 01 April 2006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kepuasan Konsumen.....	5
2. Teori Kepuasan Pelanggan.....	6
3. Faktor-faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	7
4. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	9
5. Pengertian perilaku Konsumen.....	10
6. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	12
B. PenetianTerdahulu.....	15
C. Hipotesis.....	15
	16

BAB III Metode Penelitian	17
A. Subyek Penelitian	17
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	17
C. Jenis Data	18
D. Teknik Pengumpulan Data	18
E. Definisi Variabel Penelitian	18
1. Variabel Tergantung (<i>Dependent variable</i>)	18
2. Variabel Bebas (<i>Indipendent Variable</i>).....	19
F. Uji Kualitas Instrumen	22
1. Uji Kevalidan Instrumen	22
2. Uji Reliabilitas	22
G. Pengujian Hipotesis.....	23
1. Metode Linear Berganda	23
2. Uji t (<i>t-Test</i>)	23
3. Uji F (<i>F-Test</i>).....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	25
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	25
2. Lokasi	28
3. Departemen-departemen Pendukung	28
B. Subyek Penelitian	36
C. Uji Kevalidan Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
D. Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	39
1. Regresi Linear Berganda	39
2. Uji t (<i>t-Test</i>)	40
3. Uji F (<i>F-Test</i>).....	41
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN. .	45
A. Kesimpulan.....	45

DAFTAR TABEL

3.1.	Operasionalisasi Konstrak dan Indikator Pendukung.....	20
4.1.	Karakteristik Responden.....	36
4.2.	Hasil Uji Validitas.....	37
4.3.	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
		40

DAFTAR GAMBAR

- 2.1 Model hubungan antara kepuasan pelanggan dengan niat berperilaku

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	48
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden.....	52
Lampiran 3	Karakteristik responden.....	55
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	56
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
		60