

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI
PEMBELIAN KONSUMEN DI MAGA SWALAYAN**

***(IMPACT OF THE SERVICE QUALITY AND CUSTOMER'S
SATISFACTION IN DEVELOPING CONSUMER'S BUYING
INTENTION IN MAGA SWALAYAN)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
RATNA JUITA
20040410105

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI
PEMBELIAN KONSUMEN DI MAGA SWALAYAN**

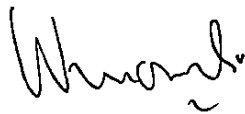
Oleh :

RATNA JUITA

20040410105

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing 1



**Drs. Winarso, M.BA
NIK. 143 031**

Tanggal : 26-6-09

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN
KONSUMEN DI MAGA SWALAYAN**

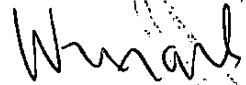
Diajukan oleh :
RATNA JUITA
NIM. 20040410105

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : 22 Juni 2009

Yang terdiri dari



Dra. Hasnah Rimiati, M.Si.
Ketua Tim Penguji



Drs. Winarso, M.BA
Anggota Tim Penguji



Sutrisno Wibowo, SE, MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Ratna Juita

NIM : 20040410105

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN DI MAGA SWALAYAN**

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

MOTTO

Pengalaman mengajari untuk lebih menghargai mereka yang menyukai ku apa adanya.

(Gail.G.)

Memohon memang menghasilkan, tapi jangan mengandalkannya, kau tidak selalu mendapat apa yang kau inginkan.

(Melissa Lansford)

Dunia ini bergema. Apa yang kau lakukan akan berbalik padamu, maka lakukanlah yang terbaik bagimu dan agamamu

Bersikap yang tegas dan berfikirlah yang terang dan jangan berfikir bagaimana orang lain tentang dirimu, akan tetapi berbuatlah sesuatu yang berguna baginya.

(R. Walin)

Perkataan yang indah adalah "ALLAH" lagu yang merdu adalah "ADZAN" media yang terbaik adalah "ALQUR'AN" senam yang sehat adalah "SHALAT" diet yang sempurna adalah "PUASA" kebersihan yang menyegarkan adalah "WUDHU" perjalanan yang indah adalah "HAJI" hayalan yang baik adalah ingat "DOSA dan TAUBAT".

ՄԱՐՏ

Այս օրը հիշատակում ենք զոհված զինվորներին, որոնք մահանում են հայրենիքի պաշտպանության ճակատում:

(Գ. Նիսժ)

Քանի որ մենք հիշում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:

(Երևան, 1992 թ. 11. 11)

Քանի որ մենք հիշում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:

Քանի որ մենք հիշում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:

(Գ. Նիսժ)

"ՄԱՐՏ" հիշատակում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:
"ՄԱՐՏ" հիշատակում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:
"ՄԱՐՏ" հիշատակում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:
"ՄԱՐՏ" հիշատակում ենք զոհված զինվորներին, չենք կարողանում մոռանալ նաև զոհված զինվորների ընտանիքներին:

kupersembahkan karya ini untuk

Orang tuaku yang selalu menyangiku semenjak aku lahir kedunia ini hingga saat ini yang selalu sabar mendidik aku dengan kasih sayang dan pengorbanan segalanya yang dia berikan kepadaku

Kakak-kakakku yang telah berjuang agar aku bisa menyelesaikan kuliah dengan susah payah dan cucuran keringat mereka agar aku dapat menyelesaikan semua ini mungkin sekarang aku belum bisa memberikan atau membalas dengan apa yang telah diberikan mereka kepadaku sekarang aku hanya bisa mengucapkan beribu-ribu terima kasih yang ini gak akan cukup untuk semua itu mungkin kelak nanti aku bisa memberikan sesuatu yang bisa membuat mereka senang dan yang di harapkan dari diri aku ini

Seseorang yang spesial yang selalu memberikan semangat, dukungannya yang selalu menemaniku disaat aku sedih dan senang serta kasih sayang yang bang rafael berikan makasi ya bang karena bang tau apa yang na alami

Keponakan ku yang cakep & ganteng daffa & hadit yang selalu meghibur dengan kelucuan mereka serta kenakalannya yang bikin aku tertawa setiap berada dekat mereka semoga kalian besar kelak menjadi saudara yang selalu tolong menolong dan sukses

nantiwa nantiwa yang dibagikan bodu orang tua ayah & hadit wa

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian konsumen. Dan untuk mengetahui apakah dengan dimunculkannya variabel kepuasan pelanggan sebagai moderasi, dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap intensi pembelian konsumen.

Penelitian ini menggunakan sampel 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive random sampling* dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner.

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti telah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan kuisioner yang diujikan pada responden yang menjadi konsumen di Maga Swalayan adalah valid dan reliabel. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis Regresi, MRA dan Uji Asumsi klasik.

Hasil dari penelitian ini tidak memberikan dukungan terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan intensitas pembelian konsumen. Tetapi hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak mampu menjelaskan intensitas pembelian konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan intensitas pembelian

ABSTRACT

Intention of this research is to analyse influence service quality, customer satisfaction, interaction between service quality and customer satisfaction to consumer purchasing intensity. And know does with arise of variabel customer satisfaction as variabel moderasi, can influence relation service quality to consumer purchasing intensity.

This research applies sampel 100 respondents with sampling technique nonprobability sampling with approach of convenience sampling and data collecting technique in this research applies questionnaire method.

Before this research done, researcher has done validity and reliability test. Test result in this research shows questionnaire tested at respondent becoming consumer in Maga Swalayan is valid and reliabel. Analyzer applied in this research applies analyzer MRA, Classic asumsi touring and analyze regression

Result from this research doesn't give support from to statement expressing that interaction between serive quality and customer satisfaction can explain consumer purchasing intensity. But result from this research explains that Interaksi between service quality and customer satisfaction unable to explain consumer purchasing intensity.

Keyword : service quality, customer satisfaction and consumer purchasing intensity

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN DI MAGA SWALAYAN".

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Winarso, MBA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Kedua orang tuaku dan saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini

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

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Intisari	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori	6
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2. Pengukuran Kualitas	9
B. Hipotesis	29
C. Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Subyek Penelitian	31
B. Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
F. Uji Kualitas Data	35
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
B. Uji Kevalidan Data	57
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	62
D. Pembahasan (Interpretasi).....	64

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	68
B. Saran	68
C. Keterbatasan Penelitian	69