

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA NIAT BELI ULANG PRODUK ISI ULANG PULSA MENTARI
DI KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



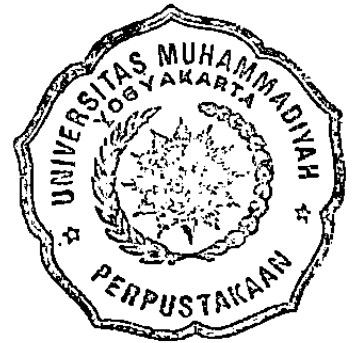
Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
NIAT BELI ULANG PRODUK ISI ULANG PULSA MENTARI
DI KOTA YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing:

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned below the "Dosen Pembimbing:" label.

02 1501

Tanggal:

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
NIAT BELI ULANG PRODUK ISI ULANG PULSA MENTARI
DI KOTA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

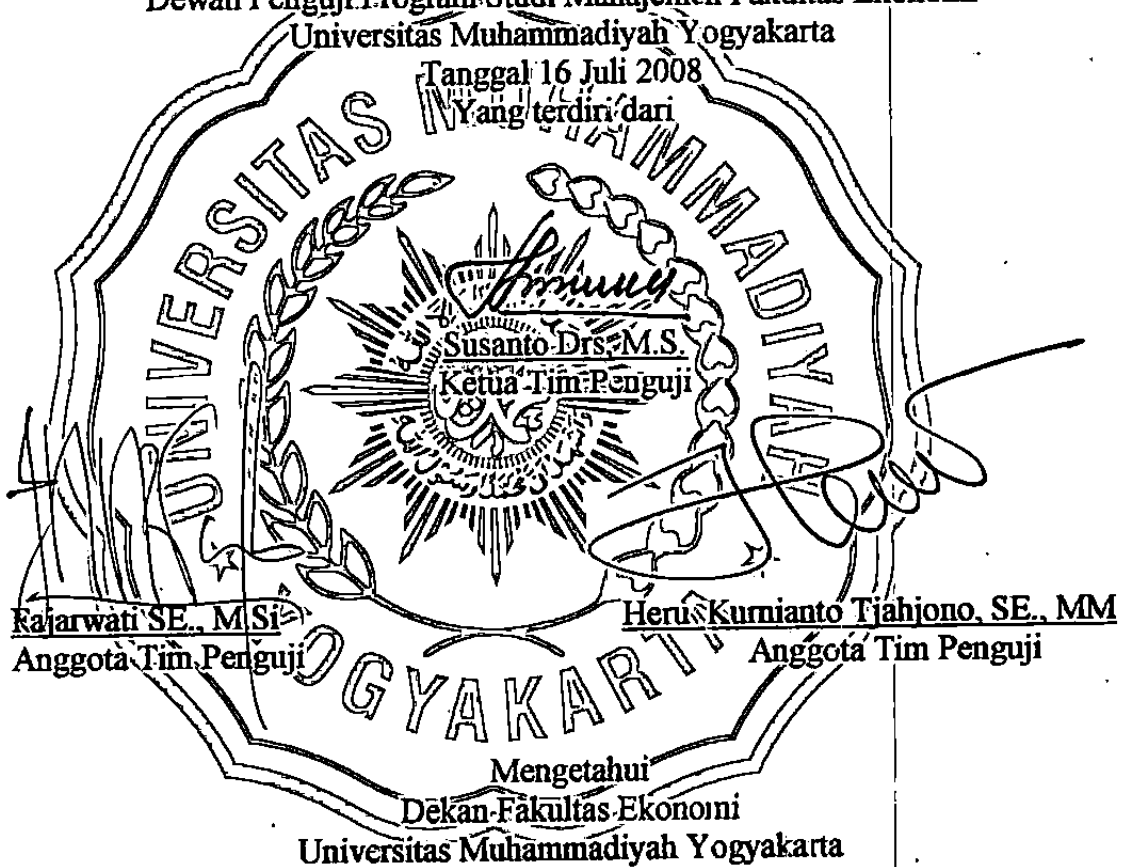
PUSOKO BIANTORO

20000410260

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 16 Juli 2008

Yang terdiri dari



Rajarwati SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Heru Kurnianto Tjahjono, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

[Handwritten signature]
SE M.S.

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Pusoko Biantoro

Nomor Mahasiwa : 20030410260

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :**"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Niat Beli Ulang Produk Isi Ulang Pulsa Mentari Di Kota Yogyakarta"** 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

MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mencabut ilmu sesudah memberikannya pada mereka, tetapi Allah tidak akan mencabut ilmu dari mereka bersamaan dengan dicabutnya para ulama dengan ilmunya. Maka tetaplah manusia dengan kebodohan yang bila dimintai fatwa, mereka berfatwa dengan pendapatnya, maka mereka menyesatkan dan menjadi sesatlah mereka.

(Hadist Bukhori)

Sesungguhnya Allah tidak memandang kepada harta bendamu tetapi Dia memandang kepada hatimu dan amal perbuatanmu

(Al hadits)

Ilmu Pengetahuan tanpa agama pincang, agama tanpa ilmu pengetahuan buta.

(Einstein)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsiku ini kepada :

- Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu mendo'akan dalam setiap sujud yang memperjuangkan semoga untukku, mengukir jiwa ragaku dengan kasih sayang dan cinta yang tulus.
- Saudara-saudaraku yang telah membantu penulis baik materiil maupun sprituil.
- Piet.....yang slalu m'beri semangat padaku. (thank's ya)
- Sahabatku seperjuangan manajemen 2000
- Semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu atas bantuannya baik materiil maupun

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah SWT raja dari segala raja. Sholawat serta salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, begitu pula atas keluarga dan sahabatnya. Hanya karena ridho Allah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada Niat Beli Ulang Produk Isi Ulang Pulsa Mentari Di Kota Yogyakarta"**.

Skripsi ini ditulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman proses pembelajaran yang telah ditempuh selama masa perkuliahan. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, akan tetapi walaupun sedikit semoga dapat memberi pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan ini tentunya tidak lepas dari rintangan, suka dan duka. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan pengharapan yang tulus kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.

selalu mendoakan penulis, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bimbingan dan pelayanan dengan baik kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta..
4. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga segala amalan baik tersebut mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Mudah-mudahan karya yang sederhana ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan orang lain.

Wassalamu'alaikum Wa Wk

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Hipotesis	27
D. Model Penelitian	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	29
B. Teknik Pengambilan Sampel	29
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
E. Pengukuran Variabel	31
F. Uji Instrumen	32
G. Hipotesis dan Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
B. Analisis Diskriptif	44
C. Uji Kevalidan Data	48
D. Analisis Data (Uji Hipotesis)	50
E. Pembahasan	53

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	56
B. Saran.....	56
C. Keterbatasan	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2. Jumlah Usia Responden	45
Tabel 4.3. Jenis Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.4. Tingkat Pendidikan Responden	47
Tabel 4.5. Tingkat Penghasilan Responden	48
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
Tabel 4.8. Hasil Nilai Uji F.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji-t.....	52
Tabel 4.10. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Pembelian	7
Gambar 2.2 Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 4. Hasil Diagram Linier Berganda