

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN**



**Oleh**

**CHAIRUL ANWAR**

**20030410155**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN  
(Studi Empirik Pada Swalayan Mga Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana**

**Pada Fakultas Ekonomi Progam Studi Manajemen**

**Universitas Muhammadiyah**

**Yogyakarta**

**Oleh**

**CHAIRUL ANWAR**

**20030410155**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN**  
**(Studi Empirik Pada Swalayan Moga Yogyakarta)**

Diajukan Oleh

**CHAIRUL ANWAR**

**20030410155**

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Drs. Sunardi MM

Tanggal

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN**  
**(Studi Empirik Pada Swalayan Moga Yogyakarta)**


Diajukan Oleh

**CHAIRUL ANWAR**  
**20030410155**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 26 Desember 2007

Yang terdiri dari

  
Pajarwati, S.E., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Sutrisno Wibowo, Drs., M.M.  
Anggota Tim Penguji

  
Rs. Sri Handari W, S.E., M.Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Chairul Anwar, S.E., M.Si.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Chairul Anwar

Nomor mahasiswa : 20030410155

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN** ” tidak pernah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 untuk ...

## MOTTO

*“ Berangkatlah kamu baik dalam merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah ”*

(Q.S. at-Taubah [9]:41)

*“ Sampaikanlah apa yang kamu dapatkan dariku walaupun hanya satu ayat, dan ceritakanlah tentang Bani Israil dengan tiada terbatas. Barang siapa yang dengan sengaja berdusta atas namaku, maka hendaklah ia bersiap-siap untuk menentukan tempatnya di dalam neraka ”*

(H.R. Bukhari dari Abdullah bin Amr bin Ash)

*“ Putraku jangan seperti mayat hidup,  
tidak dapat berpikir atau berbicara*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah*, segala puji kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, rahmat dan hidayahNya. Tidak ketinggalan pula sholawat serta salam penulis tujukan kepada Nabi besar dan terakhir Muhammad saw, beserta keluarga, sahabatnya dan para pengikutnya sampai akhir zaman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN ”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Yogyakarta. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu segala masukan akan penulis terima dengan senang hati, untuk kedalaman dan pengembangan penelitian karya tulis dengan topik ini selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu ekonomi.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materiil. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimah kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Khoiruddin, Dosen Tetap, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammdiyah Yogyakarta

2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak (Alm) Drs. Supriyadi, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Fajarwati, S.E., M.Si., selaku pengganti dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan sampai skripsi ini selesai.
5. (Alm) *Bapak* dan *Ma'E* yang tiada hentinya mengingatkan aku untuk selalu "hidup sederhana", beribadah dan belajar seng sregep (rajin).
6. Kakakku *Saiku* yang telah banyak membantu sekali baik dalam bentuk financial, perhatian, maupun dorongan dan terimah kasih pada mbak *Nina* yang sudah meminjamkan print sampai skripsi ini selesai.
7. Adikku *Imron* yang aku sanyangi meskipun ada dirumah |tapi banyak memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kelak menjadi orang yang sukses...*Amin!!!*
8. *SAHABATKU* yang ada ditempat, terima kasih sudah memberikati motivasi, semangat dan doa yang tiada hentinya selama pembuatan skripsi dari awal sampai selesai, tidak lupa makasih bantuan kertasnya.
9. Teman-teman seperjuangan dan bermain terutama Romi, Tubagus, Ruly yang sudah membantu menyebarkan kuesioner dan Astri, Wido, Ari, Dewi



10. Semua pihak terutama manajemen kelas C angkatan 2003/2004, terima kasih telah banyak memberikan dukungan, kebersamaannya dalam belajar dan bermain, bantuan, kemudahan, doa, dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah dan karuniaNya kepada semua pihak yang dengan sepenuh hati membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

*alhamdulillah alhamdulillah ALLAH*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUANN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Perilaku Konsumen.....	7
2. The The K... ..	

3. Peran Pembeli.....	8
4. Modal Pengambilan Keputusan.....	9
5. Karakteristik Perilaku Konsumen.....	10
6. Tahap-Tahap Dan Proses Keputusan Membeli.....	10
7. Kualitas Pelayanan.....	12
8. Kepuasan Pelanggan.....	13
9. Intensi Pembelian.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hipotesis.....	16
D. Model Penelitian.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	18
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
C. Jenis Data.....	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	19
1. Kualitas Pelayanan.....	19
2. Kepuasan Pelanggan.....	21
3. Minat Membeli Kembali.....	23
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	23
1. Uji Validitas.....	24

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	25
1. MRA (Analisis Regresi Moderasi).....	25
2. Uji Hipotesis.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	28
B. Uji Kevalidan Data.....	30
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	34
D. Pembahasan.....	38
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	40
C. Keterbatasan Penelitian.....	41

DAFTAR BENDAHARI

## DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Profil Responden Swalayan Maga.....	30
TABEL 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	32
TABEL 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	33
TABEL 4.4 Nilai Koefisien Regresi Moderasi.....	33
TABEL 4.5 Nilai F Hitung.....	36
TABEL 4.6 Nilai Koefisien Determinasi.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Pengambilan Keputusan Konsumen.....	9
Gambar 1.2 Karakteristik Perilaku Konsumen.....	10
Gambar 1.3 Proses Keputusan Pembelian.....	11
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran.....	16

Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran.....