

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN
PADA SWALAYAN MEDIKO DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh :

YANITA KURNIA SARI
20030410280

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN
KONSUMEN PADA SWALAYAN MEDICO DI YOGYAKARTA**



Yogyakarta, 20 Januari 2009

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA SWALAYAN MEDICO DI YOGYAKARTA

Diajukan oleh

YANITA KURNIASARI

2.003041028

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

Yang terdiri dari:

Drs. Asnawi Asdinardja, M.Si
Ketua Tim Penguji


Hj. Munjiati Munawaroh, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji


Dra. Tri Maryati, MM
Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam skripsi ini dan diikutsertakan dalam daftar pustaka.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sebagainya sebagaimana saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis



menepati janji

*Jangan menjanjikan sesuatu yang tak dapat kau laksanakan tetapi
sekali berjanji usahakanlah dengan sungguh-sungguh untuk*

*Janganlah kamu menjadi anggrek penghias taman
tapi jadilah kamu penghias anggrek pagar bangsa .*

HALAMAN MOTTO





HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan buat :

- ❖ *Ayahanda dan ibunda tercinta yang selama ini sudah mendidik dan membesarkan hingga sekarang ini dengan penuh kasih sayang*
- ❖ *Kakakku iis, wawan, nora, dian*
- ❖ *Adik-adikku fitri, yudhi yang aku sayangi*
- ❖ *Kakek nenekku semoga selalu diberi kesehatannya*
- ❖ *Sepupu-sepupuku yang pernah memberikan support buat aku*
- ❖ *Saudara sepupuku yang laennya*
- ❖ *Buat seseorang yang terkasih (Yuswaraya, SIP) yang menjadi penyemangat buat aku juga dalam bantuannya dalam menyelesaikan skripsiku makasih yah yuswaraya ku sayang..i love you..*
- ❖ *Buat adikku aziz di Cirebon yang aku sayangi*
- ❖ *Almamater yang mendewasakanku.*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kenikmatan yang tidak dapat dihitung secara matematis, baik kenikmatan jasmani maupun kenikmatan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sholawat serta salam semoga sampai pada Nabi Besar Muhammad SAW. Beliaulah sebagai nabi akhiruzzaman yang telah membawa kita kedalam tata kehidupan yang berberadapan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan judul skripsi ini adalah **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA SWALAYAN MEDICO DI YOGYAKARTA.**

Selanjutnya terima kasih kami ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dra. Arni Surwanti, M.Si selaku Wali Akademik
4. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penulis sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis minta kritikan yang membangun, sehingga skripsi ini mendekati kesempurnaan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, khususnya dan masyarakat bagi umumnya. Amin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENURUNAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	22
D. Kerangka Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Subyek penelitian	24
B. Teknik Pengambilan Sampel	24
C. Jenis Data	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
F. Uji instrument Penelitian	28
G. Uji Hipotesis dan Pembahasan	30

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian.....	33
B. Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran.....	42
C. Keterbatasan Penelitian.....	42
DAFTAR DAFTAR.....	42

33BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....
33A. Hasil Penelitian.....
39B. Pembahasan.....
43BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....
43A. Kesimpulan.....
43B. Saran.....
43C. Keterbatasan Penelitian.....
1DAFTAR DAFTAR.....

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Usia	34
Table 4.3 Coefficients	36
Tabel 4.4 Koefisien determinasi (R^2).....	37
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Persamaan Regresi Berganda.....	37