

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMASAN TERHADAP MINAT BELI PADA SWALAYAN HERO
DI DAERAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

MUHAMAD ARIF EFRILIANA

20020410101

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2007

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI PADA SWALAYAN HERO
DI DAERAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**MUHAMAD ARIF EFRILIANA
20020410101**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing I



Sutrisno Wibowo, S.E. M.Si.
NIK : 143 030

Tanggal.....*28 Juli 2007*.....

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI PADA SWALAYAN HERO
DI DAERAH YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

MUHAMAD ARIF EFRILIANA
20020410101

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

Tanggal 27 Agustus 2007

Yang terdiri dari



Dra. Tri Maryati, M.M.
Ketua Tim Penguji

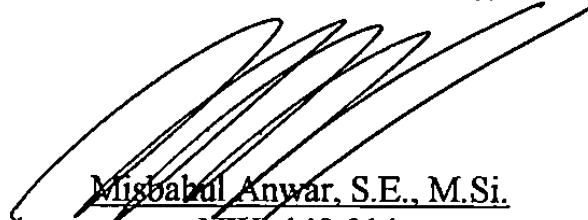


Hasnah Rimiati, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Fauziyah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

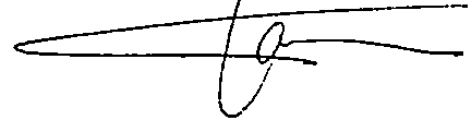
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Miftahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

Dengan ini saya menyatakan bahwa sampai ini 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.

Yogyakarta, .. Agustus 2007



Muhamad Arif Efriliana

- ❖ **Besungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. (Qs.: Al Insyirah ayat 6)**
- ❖ **Hidup memang kegelapan, jika tanpa hasrat dan keinginan. Dan semua hasrat keinginan akan buta, jika tidak disertai pengetahuan. Dan semua segala pengetahuan akan hampa, jika tidak diikuti dengan pekerjaan. Dan semua pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai dengan cinta. (Kahlil Gibran)**
- ❖ **Tiap tiap orang yang sukses pasti telah mengalami perlawanan ketidaktahuan kemunduran dan nasib jelek. (*My Self*)**
- ❖ **Janganlah kamu tangisi apa yang belum terjadi, jika kamu sudah merasa berusaha dan berdoa maka yakinlah pada diri kamu. Karena sebuah keyakinan bisa menjadi sebuah mukjizat yang datang dari Tuhan Semesta Alam. (*My Self*)**

Kupersembahkan

Kepada:

Ayah dan Ibu Saya Tercinta

Dan seluruh keluarga besar saya

sebagai tanda bakti dan bukti Ananda

dalam mengemban amanat yang diberikan.

Adik Saya fajar kiki dan pungky yang tersayang.

Baktiku pada Agama, Almamater, Nusa dan Bangsa.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli pada swalayan HERO di daerah Yogyakarta. Ada 4 hipotesis yang diajukan, hipotesis 1-4 diuji dengan menggunakan *Moderator Regression Analysis (MRA)* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian ini mempunyai beberapa implikasi untuk berbagai pihak yang terkait dengan minat beli konsumen. Hasil penelitian ini adalah secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli pada swalayan HERO di daerah Yogyakarta. Sedangkan interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan interaksi antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap minat beli.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat beli.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, para keluarga, para sahabat, dan para pengikutnya.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi gelar sarjana. Lebih lanjut dari itu penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan memberikan gambaran mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pada Swalayan HERO di Daerah Yogyakarta".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Namun demikian, penulis telah berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dalam menyusun skripsi ini penulis tak lepas dari bantuan barbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Saya yang telah memberikan semangat dan doanya. Dan Ibu saya tersayang yang selalu memberikan kasih sayang dan perhatian pada penulis selama ini.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Ibu Rita Kusumawati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis selama kuliah.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E.,M.Si. selaku DPS I "Terima kasih pak, atas nasehat-nasehatnya dan bimbingannya selama ini.
4. Bapak/Ibu dosen manajemen UMY yang telah memberikan ilmunya pada penulis.

Akhirnya harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Kepuasan Pelanggan	19
4. Minat Beli	26
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Minat Beli	31
6. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Minat Beli.....	34
7. Hubungan Kualitas Pelanggan dengan Kepuasan konsumen	35

	C. Hipotesis	40
	D. Model Penelitian	41
BAB III	METODE PENELITIAN	42
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	42
	B. Jenis Data	42
	C. Teknik Pengambilan Sampel	42
	D. Teknik Pengumpulan Data	43
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
	1. Definisi Variabel Penelitian	43
	2. Alat Ukur Variabel Penelitian	48
	3. Operasionalisasi Variabel	48
	F. Uji Kualitas Instrumen	49
	1. Uji Validitas	49
	2. Uji Reliabilitas	50
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
	A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	54
	B. Uji Kualitas Instrumen	59
	1. Uji Validitas	59
	2. Uji Reliabilitas	61
	C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	62
	1. Persamaan Regresi	62
	2. Uji-t.....	63
	3. Uji F (Uji simultan).....	65
	4. Keofisien Determinasi	66
	D. Pembahasan (Interpretasi).....	66
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	70
	A. Kesimpulan	70
	B. Saran	71
	C. Keterbatasan	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN	74

4.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian	57
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berbelanja di HERO	58
4.5. Hasil Uji Validitas	59
4.6. <i>Reliability Statistics</i>	61
4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.8. Hasil Uji-t	64
4.9. Hasil Uji Anova	65
4.10. Koefisien Determinasi	66