

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN  
SWALAYAN INDOMARET DAN ALFAMART  
DI SONOSEWU YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**ADI RACHMAN HAKIM**

**20050410049**

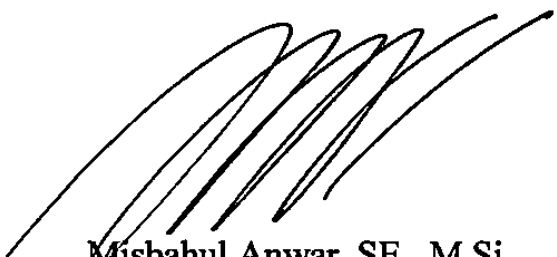
**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN  
SWALAYAN INDOMARET DAN ALFAMART  
DI SONOSEWU YOGYAKARTA**



Telah disetujui Dosen Pembimbing



Mishabul Anwar SE, M.Si

Tanggal

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN  
SWALAYAN INDOMARET DAN ALFAMART  
DI SONOSEWU YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

ADI RACHMAN HAKIM

20050410049

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

Tanggal 12 Agustus 2011

Yang Terdiri dari:

  
Misbahul Anwar, S.E. M.Si.

Ketua Tim Penguji

  
Rita Kusumawati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

  
Hasnah Rimiati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Misbahul Anwar, S.E. M.Si.

NIK: 143014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi 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 disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, juni 2011

Adi Rachman Hakim

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Minta tolonglah kalian (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya hal demikian itu adalah berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu'.

( QS: AL.Baqarah:45)

Dengan ilmu, kehidupan menjadi mudah. Dengan seni, kehidupan menjadi halus dan dengan Agama, kehidupan menjadi terarah dan bermakna.

(H.A. Mukti Ali)

Ingin menjadi yang lebih baik dari yang terbaik

**Skripsi ini kupersembahkan kepada :**

- Bapak dan Ibuku tercinta, Adi mengucapkan banyak terima kasih atas semua kasih sayang yang telah diberikan semenjak Adi lahir, serta Do'a yang telah diberikan kepada Adi sehingga Adi bisa seperti sekarang ini dan perjuangan Ibu dan Bapak tak akan terlupakan selamanya sampai kapanpun.  
Maafkan Adi... selama ini yang belum mampu membahagiakan Ibu dan Bapak.
- Kakakku Taufiq Riza Iskandar dan Mbak Shanty terima kasih yang udah Do'ain dan jangan lupa pesan orang tua.
- Dek putri Rianty rahmadhani yang selalu membikin saya termotivasi , semoga cepat dewasa dan jadi anak yang sholehah.
- Almameterku UMY yang ku banggaka

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta moderasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu Yogyakarta. Objek dalam penelitian adalah Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu Yogyakarta dan subyeknya adalah konsumen Swalayan Indomaret dan Alfamart di Sonosewu. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada 200 responden yang terdiri dari 100 orang konsumen Swalayan Indomaret dan 100 orang konsumen Swalayan Alfamart. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda dan *Moderat Regression Analysis*.

Hasil pengujian regresi menunjukkan variabel-variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Indomaret Yogyakarta. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen serta moderasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian konsumen Swalayan Alfamart Yogyakarta

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, intensi pembelian

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN SWALAYAN INDOMARET DAN ALFAMART DI SONOSEWU YOGYAKARTA”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi syarat-syarat di dalam memperoleh predikat sarjana dan merupakan tugas akhir pada studi jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Perlu disadari bahwa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini pengetahuan serta kemampuan penulis masih terbatas dan hasilnya masih jauh dari sempurna, jadi sudah sewajarnya apabila dalam penyusunannya masih terdapat kelemahan dan kekurangan.

Berhasilnya penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai dosen pembimbing skripsi, yang telah dengan penuh perhatian meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas

bimbingan dan sarannya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

2. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan wawasan dan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen tak lupa juga staff TU, dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Kedua orang tua yang saya cintai yang selama ini sudah memberikan nasihat dan biaya kuliah Adi makasih ya Pak dan Ibu.

Akhir penulis senantiasa berdoa semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan atas doa dan budi baik, Amin. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamuallaikum Wr. Wb

Yogyakarta 25 Juli 2011

Adi Rachman Hakim



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Kualitas Pelayanan .....	6
2. Kepuasan Pelanggan .....	7
3. Intensi Pembelian Konsumen .....	10

B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
C. Perumusan Hipotesis .....	13
D. Model Penelitian .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	17
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	17
C. Jenis Data .....	18
D. Teknik Pengumpulan Data .....	18
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	18
F. Uji Kualitas Instrumen .....	24
1. Uji Validitas .....	24
2. Uji Reliabilitas .....	25
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	25
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	29
1. Gambaran Umum Swalayan Indomaret Yogyakarta .....	29
2. Gambaran Umum Swalayan Alfamart Yogyakarta .....	31
B. Analisis Deskriptif .....	32
1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	32
2. Deskripsi Responden .....	33
C. Uji Kualitas Instrumen .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas .....	36

D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	37
1. Uji Hipotesis Pertama dan Ketiga (H1 dan H3) .....	37
2. Uji Hipotesis Kedua dan Keempat (H2 dan H4) .....	39
3. Uji Hipotesis Kelima (H5) .....	41
4. Uji Hipotesis Keenam (H6) .....	42
E. Pembahasan .....	44
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	47
A. Simpulan .....	47
B. Keterbatasan Penelitian .....	48
~ ~ .....	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Swalayan Indomaret .....	33
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Swalayan Alfamart .....	34
Tabel 4.3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	35
Tabel 4.4. Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	35
Tabel 4.5. Uji Validitas Intensi Pembelian .....	36
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.7. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 1 dan 3 .....	38
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 2 dan 4 .....	40
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 5 .....	41
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 6 .....	43
Tabel 4.11. Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian 1 .....	15
Gambar 2.2. Model Penelitian 2 .....	16