

**PENGARUH PELAYANAN YANG GAGAL TERHADAP RESPON PERILAKU
KONSUMEN**

*THE INFLUENCE OF SERVICE FAILED ON BEHAVIOR RESPONSES OF
CONSUMERS*



Oleh:
INTAN APURUTUL PUJIAH
20130410139

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017

**PENGARUH PELAYANAN YANG GAGAL TERHADAP RESPON
PERILAKU KONSUMEN**

***THE INFLUENCE OF SERVICE FAILED ON BEHAVIOR RESPONSES OF
CONSUMERS***

SKRIPSI

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



Oleh:
INTAN APURROTUL PUJIAH
20130410139

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

MOTTO

You Can If You Think You Can

Sejarah dunia adalah sejarah orang muda.

Jika angkatan muda mati rasa,

Matilah semua bangsa

(Pramoedya Ananta Toer)

Biarkan keyakinanmu 5 centimeter mengambang di depan kening kamu.

Apapun hambatannya, bilang sama diri kamu sendiri.

Kalau kamu percaya sama keinginan itu

Dan kamu tidak bisa menyerah.

(5 cm)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia kuhaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga aku mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuanku, serta atas takdir-Mu telah Kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Segala syukur aku ucapkan kepada-Mu yang telah menghadirkan mereka yang selalu memberi semangat dan doa kebaikan. Karena-Mu mereka ada dank arena-Mu lah tugas akhir ini terselesaikan. Hanya kepada-Mu tempatku mengadu dan mengucap syukur atas nikmatmu.
2. Kedua orangtuaku, yang sangat menyayangi dan mengasihi penulis dengan tanpa henti mengingatkan untuk selalu dekat dengan Allah SWT agar selalu dimudahkan dalam segala urusan, memberikan motivasi penulis untuk bersemangat menyelesaikan studi sarjana serta selalu mendoakan dimanapun dan kapanpun, serta dapat dimintai pertimbangan, tempat keluh kesah penulis pada saat menghadapi berbagai rintangan dalam hidup.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
4. Mahardika Bakti Nusantara, keluarga baru yang saling mengingatkan tanpa henti untuk segera menyelesaikan studi. Terimakasih atas motivasinya dan ilmu yang gak pernah aku terima di kuliah selama ini, yang selalu berhasil membuatku ingin ketemu kalian terus, dan berbagi ilmunya. Sukses untuk kita semua.
5. Release Photography Club, yang selalu memberikan support untuk bisa menyelesaikan skripsi ini, serta bantuan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Vintage Modern, terlebih teruntuk Laksita dan Cenut yang selalu menjadi tempatku bertanya segala hal yang tak kuketahui dan juga teman bisnis. Mba Dwi yang selalu setia disampingku, yang selalu aku anggap seperti kakak sendiri. Terimakasih atas dukungannya dan selalu setia memberikan semangat untuk cepat-cepat lulus, Terimakasih dan sukses untuk kita semua.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan yang Gagal Terhadap Respon Perilaku Konsumen”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan jasa dalam pelayanan yang mereka berikan kepada konsumennya karena mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen kepada jasa tersebut dan memerikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., Akt., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Indah Fatmawati, Dr., SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah memberikan masukan berupa kritik dan saran pada saat bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, Juni 2017

Intan Apurotul Pujiah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pelayanan Yang Gagal	8
2. Kekecewaan.....	9
3. Penyesalan	9
4. Ketidakpuasan	10
5. Respon Perilaku.....	11
B. Hubungan Antar Variabel.....	13
1. Hubungan Pelayanan yang Gagal terhadap Kekecewaan	14
2. Hubungan Pelayanan yang Gagal terhadap Penyesalan.....	15
3. Hubungan Kekecewaan terhadap Ketidakpuasan	16
4. Hubungan Penyesalan terhadap Ketidakpuasan	16
5. Hubungan Kekecewaan terhadap Respon perilaku.....	17
6. Hubungan Penyesalan terhadap Respon Perilaku.....	18
7. Hubungan Ketidakpuasan terhadap Respon Perilaku	19
C. Model Penelitian	21
BAB III MODEL PENELITIAN.....	22
A. Paradigma Penelitian	22
B. Subjek Penelitian	22
C. Setting Penelitian	22
D. Sampel Penelitian	23
E. Kriteria Pengambilan Sempel	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Identifikasi Variabel.....	24
H. Definisi Operasional Variabel.....	25
I. Pengujian Kualitas Instrumen	30
J. Metode Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Uji Kualitas Instrumen.....	39
B. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	42
C. Proses Analisis Data dan Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	51
D. Pembahasan (Interpretasi)	65
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	70
A. Simpulan.....	70
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4. 1. Hasil Pengumpulan Data	39
4. 2. Karakteristik Responden.....	40
4. 3. Hasil Uji Validitas.....	42
4. 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4. 5. Katagori Tingkat Jawaban	46
4. 6. Statistik Deskriptif Pelayanan yang Gagal	46
4. 7. Statistik Deskriptif Kekecewaan.....	47
4. 8. Statistik Deskriptif Penyesalan	48
4. 9. Statistik Deskriptif Ketidakpuasan	49
4. 10. Statistik Deskriptif Respon Perilaku.....	50
4.11. Hasil Uji <i>Outlayer</i>	52
4.12. Pengujian Uji Normalitas.....	53
4.13. Pengujian Hubungan antar Variabel	55
4.14. <i>Notes for model</i>	59
4.15. <i>Result (Default model)</i>	59
4.16. Pengujian Hubungan antar Indikator dengan Variabel	60
4.17. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Indeks</i>	62
4.18. <i>Modifikasi indices</i>	63
4.19. <i>Hasil Uji Goodness Of Fit Indeks</i> setelah <i>Modifikasi indices</i>	64

DAFTAR GAMBAR

3. 1. Model Penelitian	21
4. 1. Statistik Deskriptif.....	45
4. 2. Model Penelitian Output Amos.....	54