

**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
(STUDI PADA SWALAYAN PAMELA 1 YOGYAKARTA)**

*The Influence of Perception of Quality Service Dimension
to Repurchasing Intention
(Study at Pamela 1 Departement Store of Yogyakarta)*

SKRIPSI



Oleh

**AHMAD KHILMAN
20040410131**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
(STUDI PADA SWALAYAN PAMELA 1 YOGYAKARTA)**

*The Influence of Perception of Quality Service Dimension
to Repurchasing Intention
(Study at Pamela 1 Departement Store of Yogyakarta)*

SKRIPSI

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



Oleh

**AHMAD KHILMAN
20040410131**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
(STUDI PADA SWALAYAN PAMELA 1 YOGYAKARTA)**

*The Influence of Perception of Quality Service Dimension
to Repurchasing Intention
(Study at Pamela 1 Departement Store of Yogyakarta)*

Diajukan oleh :

AHMAD KHILMAN
20040410131

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Dra. Hasnah Rimiyati, M.Si

Tanggal 11 Mei

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
(STUDI PADA SWALAYAN PAMELA 1 YOGYAKARTA)**

*The Influence of Perception of Quality Service Dimension
to Repurchasing Intention
(Study at Pamela 1 Departement Store of Yogyakarta)*

Diajukan oleh:

AHMAD KHILMAN
2 0 0 4 0 4 1 0 1 3 1

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

Tanggal : 22 Juni 2009

Yang terdiri dari

Dra. Hasnah Rimiyati., M.Si
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, SE, M.Si
Anggota Tim Penguji

Drs. Edi Supriyono, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE, M.Si
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ahmad Khilman

Nomor Mahasiswa : 20040410131

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang (Studi Pada Swalayan Pamela 1 Yogyakarta)”, 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Mei 2009

Ahmad Khilman

HALAMAN MOTTO

Keinginan menggapai cita-cita akan mengalahkan
semua rintangan yang ada

Kesuksesan dan kebahagiaan hidup tidak dilihat dari
kekayaan harta tapi dilihat dari kekayaan hati

Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan,
maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan),
maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.

(QS. Al-Insyrah : 67)

Carilah kekayaan dengan bekerja yang halal untuk menjaga kefakiran
karena orang fakir itu akan mendapat tiga perkara yaitu lemah dalam
agama, lemah dalam akalnya, dan hilang malunya, dan yang lebih besar
dari ketiga itu adalah bahwa manusia memandangnya dengan
pandangan yang rendah.

(HR. Bukhori Muslim)

Cinta adalah suatu kekuatan yang tak terbatas, karena hanya dengan
cinta kita akan membangun kesadaran universal.

(Khalil Gibran)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, Terima kasih bapak & ibu Karna engkaulah aku lahir, atas kasih sayang, ketulusan, pengorbanan, do'a dan dukungan, usahamu tak sia-sia, jangan pernah berhenti membimbing anak-anakmu kejalan yang diridhoinya.
- ❖ Adik-adikku Nelly dan Afa, kalianlah saudaraku, dari kalianlah aku bias mengerti akan arti persaudaraan.
- ❖ Keluarga besarku yang tak pernah henti memberi dukungan padaku.....aku sayang kalian.
- ❖ WieJie, terima kasih atas segala bentuk dukunganmu selama penyusunan skripsi ini, kamulah yang telah menyadarkan aku, dan kamulah yang selalu membuatku terus berusaha.
- ❖ Temen-temen kost krapyak Mr.GowiK, kaMpreT, YaYa', Top X, IwaN, UjaeNg, AndrE, KodiM, nOeR, waRhoL ThanK's aku akan selalu merindukan kalian.
- ❖ Temen-temen FE community UMY wa2n, imron, capunk, mbengek, ce2p, bowo, kodok, heri, dendy, ko2, tiwi, sari, wulan, ance, eka, hermint, irman, brahma, jambrong thank's....for all.....
- ❖ Sobat-sobatQ caoX, dumet, dengkek, dogol, duk2, carnadi, ulum, bintang, surur, jiteng, vera, netty, ela, rina, aulia, achied, reni, uyunk, tiny kalian telah banyak memotivasi aQ

Almamaterku, disinilah aku belajar, disinilah aku merasa ban

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 PERSEPSI DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG (Studi Pada Swalayan Pamela 1 Yogyakarta)”**

Selanjutnya terima kasih kami ucapkan kepada :

1. Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dra. Hasnah Rimiyati., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Punang Amaripuja, S.E., ST., M.IT. selaku Dosen pembimbing 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.

Yogyakarta, 22 Juni

2009

Ahmad Khilman

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| HALAMAN MOTTO..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| INTISARI..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah..... | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 9 |
| A. Landasan Teori..... | 9 |
| 1. Kualitas Layanan..... | 9 |
| 2. Lima Dimensi Kualitas..... | 11 |
| 3. Kepuasan..... | 13 |
| 4. Pengertian Perilaku Konsumen..... | 18 |
| 5. Niat Pembelian Ulang..... | 22 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| C. Hipotesis..... | 24 |
| D. Model Penelitian..... | 25 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 26 |
| A. Obyek dan Subyek Penelitian..... | 26 |
| B. Teknik Pengambilan Sampling..... | 26 |
| C. Jenis Data..... | 26 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| E. Definisi Operasional dan Alat Ukur Variabel Penelitian..... | 27 |
| F. Uji Kualitas Instrumen..... | 30 |
| 1. Uji Validitas..... | 30 |
| 2. Uji Rehabilitas..... | 31 |
| G. Uji Hipotesis Analisis Data..... | 31 |

| | | |
|----------------|--|----|
| BAB IV | HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 36 |
| A. | Uji Kualitas Instrumen | 36 |
| 1. | Uji Validitas | 36 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 37 |
| B. | Analisis Deskripsi | 38 |
| C. | Analisis Kuantitatif | 41 |
| 1. | Uji Regresi Linear Berganda | 41 |
| 2. | Uji F | 43 |
| 3. | Pengujian Hipotesis 1 (Uji t) | 44 |
| 4. | Pengujian Hipotesis 2 | 46 |
| D. | Pembahasan | 51 |
| BAB V | PENUTUP | 54 |
| A. | Kesimpulan | 54 |
| B. | Saran | 54 |
| C. | Keterbatasan Penelitian | 55 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tanah 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden | 36 |
| Tanah 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Dependen 100 Responden | 37 |
| Tanah 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 38 |
| Tanah 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan usia..... | 38 |
| Tanah 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 39 |
| Tanah 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| Tanah 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli (interaksi) 40 | |
| Tanah 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 41 |
| Tanah 4.9. ANOVA | 43 |
| Tanah 4.10. Hasil Analisis MRA (<i>Moderated Regression Analyze</i>) | 46 |
| Tanah 4.11. Model Regresi variabel penelitian | 49 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan | 17 |
| Gambar 2.2 Model Hubungan Tiga Komponen Sikap | 19 |
| Gambar 2.3 Model Multiatribut Fishbein | 20 |
| Gambar 2. Model Penelitian | 25 |