

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INTENSI
PEMBELIAN KONSUMEN YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Toko Alfamart di Pekalongan)

**THE INFLUENCE OF PERCEPTION QUALITY ON CONSUMERS'
PURCHASE INTENTION MODERATED BY CUSTOMERS'
SATISFACTION**

(Study on Alfamart Store Customers in Pekalongan)

SKRIPSI

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



Oleh

**ARMAN EFENDI
20060410025**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INTENSI
PEMBELIAN KONSUMEN YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Toko Alfamart di Pekalongan)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Muchamad Imam Bintoro, S.E.,M.Sc.Fin
NIK : 143 073

Tanggal 23 November 2011

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INTENSI
PEMBELIAN KONSUMEN YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi pada Pelanggan Toko Alfamart di Pekalongan)

Diajukan oleh

ARMAN EFENDI

20060410025

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

Tanggal 22 Desember 2011

Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M
Ketua Tim Penguji

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

M. Imam Bintoro, S.E., M.Sc. Fin
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
NIK. 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arman Efendi

Nomor mahasiswa : 20060410025

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Alfamart di Pekalongan)”** 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 diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 November 2011

Arman Efendi

Motto

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”.

(QS. Al Mujadalah : 11)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”.

(QS. Ar Ra’du : 11)

*“Ilmu itu lebih baik dari pada harta,
ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta.
Ilmu itu hakim sedangkan harta dikenai hukum.
Harta bisa berkurang karena penggunaan,
sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”.*

(Ali Bin Abu Thalib)

*“Hidup adalah kegelapan jika tanpa hasrat dan keinginan.
Dan semua hasrat-keinginan adalah buta,
jika tidak disertai pengetahuan.
Dan pengetahuan adalah hampa jika tidak diikuti pelajaran.
Dan setiap pelajaran adalah sia-sia jika tidak disertai cinta”.*

(Khalil Gibran)

Skripsi Ini Kupersembahkan....

*Untuk Ibunda dan Ayahanda tercinta
sebagai wujud sembah sujud dan baktiku pada beliau
yang telah merawatku semenjak kecil atas doa tak pernah putus,
atas kasih sayang yang tak pernah habis
dan atas dukungan dan semangat selama ini.*

*Untuk kakak dan kakak ipar ku beserta keponakan ku: Abduk Rozak dan Dian Mila
Kasih serta Asza
atas limpahan doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.*

*Untuk adik ku: Rofi'ul Bahri
Atas limpahan doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini*

*Keluarga besar mbah Yuli dan mbah H. Ra'adi(alm)
atas doa dan dukungannya*

*Untuk yang tercinta, Hj. Imroatul Khasanah
dengan segala ketulusan, kesabaran, keikhlasan, kesetiaan dan kasih sayang
yang selalu memberikan doa, dorongan dan semangat.*

*Untuk motivator terbaikku, Ulfa Ida
Atas segala motivasi, do'a, dorongan dan semangatnya.*

Thanks to:

The Greatest Allah SWT,
atas segala rahmat dan nikmatnya yang tak terhingga...

Kedua Orang Tua yang telah merawatku sejak kecil dan selalu membimbingku,
terimakasih atas limpahan doa, kasih sayang, motivasi, inspirasi,
dukungan baik secara spiritual maupun materil...

Untuk kakak ku beserta keluarga: semoga menjadi keluarga yang
sakinah, mawadah dan warohmah y.....

Untuk adik ku tercinta: Rofi'ul Bahri
Terima kasih atas doa dan dukungannya y le...
Belajar yang giat y.....
Kesuksesan pasti dapat kamu raih....semangat.....

Keluarga besar mbah Yuli dan mbah H. Ra'adi
terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini...

Hj. Imroatul Khasanah
makasih buat kasih sayang, kesabaran, keikhlasan, kesetiaan, ketulusan,
dukungan dan semangatnya...
sabar y...semua pasti akan terlaksana jika sudah tiba waktunya....

Thanks to:

Ulfa Ida

Terima kasih atas segalanya..terutama semangatnya waktu menjelang ujian...

pastikan kamu selalu bahagia y de'....

Karena bahagia mu adalah bahagia ku.....

Sahabat-sahabat kos famili: Ryan (si john), Ijonk, Amir (Boy band)

buat doa, bantuan, semangat dan supportnya selama ini...

yang belum lulus ayyooo cepetan pada nyusul ya.....!!!!

"you are best i ever had"

Fadil (cino) orang yang paling pelit se kost family, suka nukerin barang,

buat aku jengkel makasih atas bantuan dan semangatnya...

kita buktikan siapa yang tersukses diantara kita..hahaha.....

Sahabat-sahabat kampung: Ahmad Musmirin, Rummadi, Didin, Ipong, Kalon,

apek dan Bodonk

Berteman dengan kalian bikin hidup lebih hidup...hehehe...

Temen2 yang belum aku sebutin.....makasih semuanya...

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Pembelian Konsumen yang dimoderasi oleh Kepuasan pelanggan pada mini market Alfamart di Pekalongan. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di mini market Alfamart, khususnya Alfamart yang terletak di jl. Urip Sumoharjo Pekalongan. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan *convenience sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *Moderator Regression Analysis* (MRA)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap intensi pembelian konsumen, kepuasan pelanggan memoderasi secara signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap intensi pembelian konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Intensi Pembelian Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality to the customers' purchase intention moderated by customers' satisfaction in Alfamart mini market in Pekalongan. The subject in this study was consumers who had shopped at Alfamart mini market, especially Alfamart located on Jl. Urip Sumoharjo Pekalongan. In this study, sample of 100 respondents were selected using purposive sampling and convenience sampling. Analysis tool used in this study is the Moderator Regression Analysis (MRA).

Based on the analysis that have been made the results are the quality of service significantly influence consumers purchase intentions, customers' satisfaction is significantly moderated the effect of quality of service to the intense of consumers' purchases.

Keywords: Service Quality, Customers' Satisfaction, and Consumers' Purchase Intention.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Pembelian Konsumen yang dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan mengenai, persepsi kualitas pelayanan, intensi pembelian konsumen dan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Muchamad Imam Bintoro, S.E.,M.Sc.Fin. selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Yogyakarta, 23 November 2011

Arman Efendi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TUNJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Intensi Pembelian Konsumen.....	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis.....	15
C. Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	19
B. Jenis Data.....	19

C. Teknik Pengambilan sampel	19
D. Teknik Pengumpulan Data.....	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
F. Uji Kualitas Instrumen	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
B. Deskripsi Responden.....	31
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	33
D. Hasil Penelitian	35
E. Pengujian Hipotesis.....	37
F. Pembahasan	38
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Keterbatasan Penelitian	41
C. Saran.....	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Pelanggan.....	32
Tabel 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 4.6	: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Intensi Pembelian	34
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 4.9	: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Intensi Pembelian	36
Tabel 4.10	: pengaruh Interaksi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian.....	36
Tabel 4.11	: Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisoner

Lampiran 2 : Data Identitas Responden

Lampiran 3 : Tabulasi Score

Lampiran 4 : Tabel Frekuensi

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi