

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI  
PEMBELIAN KONSUMEN MEDIKO  
SWALAYAN DI YOGYAKARTA**

*The Analysis of the Service Quality and Customers' Satisfaction towards the  
Customers' Purchase Intention of Mediko Minimarket Yogyakarta*



Disusun Oleh:  
Fitria Trisnawati  
20050410051

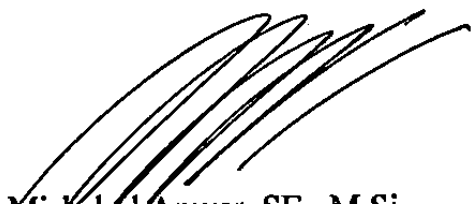
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**  
**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI**  
**PEMBELIAN KONSUMEN MEDIKO**  
**SWALAYAN DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

**FITRIA TRISNAWATI**

**20050410051**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing



Tanggal 10 Maret 2009

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN**  
**KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI**  
**PEMBELIAN KONSUMEN MEDIKO**  
**SWALAYAN DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

**FITRIA TRISNAWATI**  
20050410051

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

Tanggal, 2 Maret 2009

Yang terdiri dari



**Sutrisno Wibowo, S.E., M.M.**

Ketua tim penguji



**Fauziah, S.E., M.Si.**

Anggota tim penguji



**Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.**

Anggota tim penguji

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Fitria Trisnawati

Nomor Mahasiswa : 20050410051

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN MEDIKO SWALAYAN DI 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 diketahui terdapat karya atau pendapat

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan variabel moderator (*Moderator Regression Analysis/MRA*). Variabel-variabel yang mempengaruhi meliputi variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) dan interaksinya ( $X_1X_2$ ), sedangkan variabel yang dipengaruhi adalah variabel intensi pembelian konsumen. Penelitian ini adalah penelitian survey, dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Kuesioner diberikan kepada 300 pelanggan Mediko Swalayan di Yogyakarta. Sampel yang digunakan adalah berdasarkan metode *covience sampling* dan metode *purposive sampling*. Untuk menjelaskan deskripsi demografi responden digunakan analisis statistik deskriptif. Kualitas data yang dihasilkan dievaluasi dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil analisa dalam penelitian ini menunjukkan adanya 3 temuan. 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian dan lebih merupakan variabel dominan yang mempengaruhi variabel intensi pembelian. 2) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian. 3) Interaksi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bukan merupakan variabel dominan yang mempengaruhi intensi pembelian daripada masing-masing variabel. Penelitian ini menunjukkan bahwa perhitungan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 86,1 %.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Intensi Pembelian

## **ABSTRACT**

*This research was conducted to examine the effects of service quality and the customers' satisfaction towards the purchase intention. The analysis applied the multiple linear regressions with the moderator variable (Moderator Regression Analysis/MRA). Variables that influencing are variable of service quality ( $X_1$ ), customer satisfaction ( $X_2$ ), dan interaction ( $X_1X_2$ ), while variable influenced is variable of purchasing intention. It is a survey research which used questionnaires to collect the required data. The questionnaires were given to 300 customers of Mediko Minimarket in Yogyakarta. The samples were chosen using the method of convenience sampling and purposive sampling. To describe the demographic description of the respondents, the descriptive statistical analysis was applied. The data quality produced was evaluated with reliability and validity tests. The result of the analysis showed three findings. 1). The service quality significantly affected the purchase intention and more have dominant variable the affect of purchasing intensity. 2). The customers' satisfaction gave significantly affected the the purchase intention. 3). The interaction of service quality and customer satisfaction more have not of purchasing intensity than each variable among consumer. It is showed by determination coefficient (Adjusted R Square) that is a big as 86,1 %.*

*Keywords: Service Quality, Customers' Satisfaction, Purchase Intention*

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Konsumen Mediko Swalayan di Yogyakarta"**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu prsyarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhmmadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah rela banyak mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Salamatus Asakdiyah, selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Ahmad

Dan 11. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah rela banyak mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

3. Bapak (alm) dan Ibu serta keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan doa restunya terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Muchsin, yang selalu memberikan semangat, dukungan, perhatian dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL .....                     | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN .....         | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                | iv   |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....     | v    |
| INTISARI .....                          | viii |
| ABSTRAK .....                           | ix   |
| KATA PENGANTAR .....                    | x    |
| DAFTAR ISI .....                        | xii  |
| DAFTAR TABEL .....                      | xv   |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xvii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                |      |
| A. Latar Belakang Masalah .....         | 1    |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....     | 3    |
| C. Tujuan Penelitian .....              | 4    |
| D. Manfaat Penelitian .....             | 4    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>          |      |
| A. Kerangka Teori .....                 | 5    |
| 1. Pengertian Pemasaran .....           | 5    |
| 2. Pengertian Manajemen Pemasaran ..... | 6    |
| 3. Kualitas Pelayanan .....             | 6    |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4. Kepuasan Pelanggan .....         | 9  |
| 5. Intensi Pembelian .....          | 11 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu ..... | 13 |
| C. Hipotesis .....                  | 14 |
| D. Model Penelitian .....           | 15 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Subyek/Obyek Penelitian .....                               | 16 |
| B. Jenis Data .....  | 16 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel .....                             | 17 |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                               | 17 |
| E. Devinisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel ..... | 18 |
| 1. Variabel Kualitas Pelayanan .....                           | 18 |
| 2. Variabel Kepuasan Pelanggan .....                           | 20 |
| 3. Variabel Intensi Pembelian .....                            | 21 |
| F. Uji Kualitas Instrumen .....                                | 22 |
| 1. Uji Validitas .....   | 22 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                      | 23 |
| G. Alat Analisis Data .....                                    | 23 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda .....                      | 23 |
| 2. Pengujian Signifikansi .....                                | 24 |
| a. Uji t ( <i>t Test</i> ) .....                               | 24 |
| b. Uji F ( <i>F Test</i> ) .....                               | 25 |
| c. Koefisien Determinasi .....                                 | 25 |

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....   | 27 |
| 1. Deskripsi Hasil Penelitian .....   | 27 |
| 2. Deskripsi Responden .....  | 28 |
| a) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                       | 28 |
| b) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 29 |
| c) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 29 |
| d) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....                                 | 30 |
| e) Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja ..                          | 31 |
| f) Karakteristik Responden Berdasarkan Pertimbangan Pelanggan<br>dalam Berbelanja ..... | 32 |
| B. Uji Kualitas Instrumen .....   | 33 |
| 1. Uji Validitas .....  | 33 |
| 2. Uji Reliabilitas .....   | 35 |
| C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesa) .....  | 36 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 36 |
| 2. Pengujian Hipotesis .....  | 37 |
| a. Uji t (t Test) .....   | 37 |
| b. Uji F (F Test) .....   | 39 |
| c. Uji Koefisien Determinasi .....  | 40 |
| D. Pembahasan .....   | 40 |

## **BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b> | <b>45</b> |
| <b>C. Saran</b>                         | <b>45</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....                                    | 27 |
| 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                      | 28 |
| 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 29 |
| 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                 | 30 |
| 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....                | 31 |
| 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja .....      | 32 |
| 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pertimbangan Dalam Berbelanja.. | 33 |
| 4.8. Hasil Uji Validitas .....   | 34 |
| 4.9. Hasil Uji Reliabilitas .....  | 36 |
| 4.10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                       | 37 |
| 4.11. Hasil Analisis Uji F .....   | 39 |
| 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....                         | 40 |

## **DAFTAR GAMBAR**

**2.1 Model Penelitian**

**15**

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Intensi Pembelian

Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Alat Ukur: Validitas dan Relibilitas

Lampiran 5 *Frequency Table*

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda