

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP INTENSI PEMBELIAN  
KONSUMEN**

**Skripsi**

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



**Disusun Oleh :**

**ACHMAD NOFIAN  
20030410168**

**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2008**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN**



**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :**

  
**Sutrisno Wibowo, SE, MM**  
**NIK : 143 030**

**Tanggal, April 2008**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN**

Diajukan oleh

**ACHMAD NOFIAN**  
20030410168

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

Tanggal 22 April 2008

Yang terdiri dari



**Sutrisno Wibowo, SE, MM**  
Anggota Tim Penguji

**Fauziah, SE, M.Si**  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Drs. Mubahul Anwar, M.Si**  
NIK : 143 104

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Achmad Nofian

Nomor mahasiswa : 20030410168

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Pembelian Konsumen "

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,.....

### **Motto**

**Hanya Penderitaan Hidup Yang Mengajarkan Manusia Untuk Menghargai  
Kebahagiaan Dan Kebaikan Serta Kebagusan Hidup.**

**(Hadits)**

**Kupersembahkan**

**Kepada :**

- **Ayah dan Ibu yang Tercinta**
- **Adik-adiku**
- **Almamaterku**

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah SAW beserta para sahabat dan keluarganya.

Saya merasa bahwa upaya penulisan skripsi ini merupakan anugrah tersendiri dari Allah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Pembelian Konsumen”**

Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan guna memperoleh derajat Strata 1 (S1) pada fakultas aekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E, M.M. selaku Dosen bimbingan yang telah memberikan saran ataupun masukan demi selesainya skripsi ini.
3. Ayah Ibu serta adikku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan study.
4. Teman-temanku semua, selalu jaga persaudaraan diantara kita.

5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater. Atas semua ketidaksempurnaan dan kekurangan yang ada, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*



## Thanks to.....

Segala puji bagi Allah SWT dengan segala rahmat bagi manusia...Maha pengampun dari segala maha pengampun..maha penyayang dari segala maha penyayang...maha pemberi dari segala maha pemberi...sebab utama dari segala sebab... Yang maha Esa bagi semua makhlukNya

Sholawat dan salam atas Rosulullah SAW...penuntun..penerang..penyempurna atas jalan manusia menuju surga..Alqur'an dan As sunnah sumber kebenaran dan kefasihan atas tuntunan jalan kehidupan manusia antar ma'rif nahi mungkar....

Hormat dan bakti Bapak dan Ibu..Jasa-jasamu tak terbatas waktu...sayangmu tak terbatas kenakalanku...materimu tak terbatas pamrihmu...kesabaranmu tak terbatas keluhmu...pengorbananmu dan perlindunganmu tak terbatas sakit dan nyawamu...Doa-doa yang kalian panjatkan...amin.

Adiku (Mif, Vita, Dimas). Maturnuwun wes gelem ngalah disek karo aku, duete kanggo wisuda disek ok....sabar gentian...Keluarga besar..salam silaturahmi untuk semua....(Embah..Pak\_D..Bu\_D..Paklek..BuLek..Mas n..Mbak..Adik).

Ac..Cinta..Isti@qu...thanks waktu..senyummu..marah-marahnya(Stop!), solusi tiap ada masalah...motivasi..dan ngeyakinin untuk pengambilan keputusan..kelarin skripsi sampai lulus..Im promise for \_\_\_\_ sabar ok. Ibu (Isti), maksih bu doa n nasehatnya...akhirnya anak laki lulus juga...



Teman-teman perjuangan bimbingan..Faisal (sepatu,dasi n celanax)Bojo faisal  
thanks banget kertasnya Rendi (masukkan), Dedi (banyak banget). Teman ejek-  
ejekan, Doni, Anwar, Ruffi, Strip, Dede, Bonar, Yose semua anak2 kelas C..sorry  
g bisa disebutin semua...

Cah Kudus...Nawi, Ali, Mansur, Bendi (alm) Grandong, fuad, Mami, Aesti,  
gambren, oni, adi gondrong, plonho, broto (banyak jasamu bos), Eki (komputer  
+ print) hari yang sudah untuk selalu bercanda. Cah semarang...grend, kos t4  
refresing. Cah Yogya...bos Heri, Shessa (kerjanya), somad n tulus (teman cari  
nafkah), wildan, karyawan Oboy, Rizky mini market (semua pihak) rme nikmat  
(sumpitan), ambon, fitri, Ani, Fitria, Kiki, Imas. Cah konarakan (adi, hadi, fatah,  
lutfi, dedi)..

Mereka yang pernah punya arti....Fatin, Novari, Lina, Rahma, Retno...semua  
hanya dalam kenangan..

Semua pihak yang membantu baik materil n non materil sorry banget g  
dicantumin.....thanks for all.

## 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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Pemasaran.....	8
2. Pengertian Jasa.....	8
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
4. Dampak Kualitas Pelayanan.....	10
5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
6. Pengertian Perilaku Konsumen.....	13
7. Pengertian Intensi Pembelian Konsumen.....	18
8. Keputusan Pembelian.....	19
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	23
D. Model Penelitian.....	24



BAB III METODA PENELITIAN.....	25
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	25
B. Jenis Data .....	25
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional Variable Penelitian.....	26
F. Uji Kualitas Instrument.....	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	35
B. Diskripsi Responden.....	37
C. Uji Kualitas Instrumen.....	41
D. Hasil Penelitian.....	43
E. Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETEBATASAN PENELITIAN....	47
A. Simpulan.....	49
B. Saran.....	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	51

#### DAFTAR PUSTAKA

## **DAFTAR TABEL**

4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	37
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.3	Klasifikasi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	39
4.5	Diskriptif Responden.....	40
4.6	Hasil Uji Validitas.....	41
4.7	Hasil Uji Relibilitas.....	42
4.8	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	43
4.9	Hasil Uji F.....	44
4.10	Hasil Perhitungan rancangan Moderasi	44

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran .....	24
4.1	Bagan Organisasi Rizky Mini Market.....	36