

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARITA MUSLIM SQUARE**



Oleh

**DEWI YULIASTUTI  
20030410033**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARITA MUSLIM SQUARE**

**SKRIPSI**

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



Oleh

**DEWI YULIASTUTI  
20030410033**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI**  
**PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARITA MUSLIM**  
**SQUARE**



**Drs. Susanto, MS**  
**NIK : 130 887 849**

**Tanggal, April 2008**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN INTENSI**  
**PEMBELIAN PADA KARITA MUSLIN**  
**SQUARE**

**Diajukan oleh**  
**DEWI YULIASTUTI**  
**20030410033**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Jurusan  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 24 April 2008

Yang terdiri dari:

**Gita Danupratna Drs., M.M.**  
**Ketua Tim Penguji**

**Fajarwati, S.E., M.Si.**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dewi Yuliasuti

Nomor mahasiswa : 20030410033

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS  
DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM PEMBENTUKAN  
INTENSI PEMBELIAN KONSUMEN PADA KARITA MUSLIM  
SQUARE”**

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 akan bertanggung jawab.

*Kasih dan sayangku kepada Bapak (Dian dan Febi)*

*Ibu dan Bapak ku tercinta*

*Allah SWT*

*PERSEMBAHAN*

Thanks to

❖ Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk menikmati "hidayahnya" di masa-masa menyusun skripsi.

❖ Ibu dan Bapak tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang serta perhatiannya, dukungannya yang selama ini diberikan kepada dewi..makasih atas semuanya karena doa kalian dewi menjadi seorang sayana.

❖ Buat mbak Dian, mas Maula, dan dek Thia..thanks ya..buat perhatian dan dukungannya selama ini untuk menyelesaikan karya rekil'ku ini.

❖ Kakak dan Nenek-ku tercinta, yang selalu memberi dewi kasih sayang dan perhatian serta dukungan dan doa untuk menyelesaikan studi ini dan menjadi sayana.

❖ Om'ku dan tante-tante'ku, makasih atas segala perhatian, dukungan dan doanya selama ini.

❖ Buat Mas Arge..makasih ya dan memberi ade' kasih sayang, perhatian serta dukungannya selalu untuk menyelesaikan skripsi, dan cepet jadi sayana. Semoga apa yang kita cita-citakan bisa kita wujudkan..Amien.

❖ Buat sahabat2'ku..tersayang: Yoen, Ceni, Erna..thanks ya, dan jadi teman baik'ku selalu memberikan ad' dukungannya. dan buat kita akhirnya kita bisa wisuda bareng..

❖ Buat temen2 kost 103A : ( Puji, Yuni, Wulan, Marleny, Yuki Elva, Cos, Dinae) makasih yach atas dukungan dan persahabatannya selama ini yang tak akan terlupakan. Buat kel. Bapak Pardan, makasih

## INTISARI

Penelitian ini mengkaji lebih dalam berbagai perbedaan pendapat peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan intensi pembelian. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap intensi pembelian.

Penelitian ini adalah penelitian survey yang menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Kuesioner diberikan kepada 100 orang konsumen Karita Muslim Square. Untuk menjelaskan diskripsi demografi responden digunakan analisis statistik deskriptif. Kualitas data yang dihasilkan dievaluasi dengan uji validitas dan reliabilitas dan hipotesis diuji dengan analisis regresi berganda.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah mendukung semua hipotesis dan memperlihatkan koefisien regresi yang bertanda positif dan signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap intensi pembelian.

*Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, intensi pembelian*



## **ABSTRACT**

*This research is highly interested in many different opinions among some experts about the influence of service quality, customer satisfaction and purchase intention. The objective of this study is examined empirically effect of service quality and customer satisfaction on purchase intention.*

*This research is a survey research bay using questionnaire instrument to collect the data needed. Questionnaire were distributed to 100 customer in Karita Muslim Square. In order to provide the description ababout respondent demography, the research data were analyzed by using descriptive statistic. The data quality resulted from this research instrument usage was evaluated by reliability as well as validity test and hypothesis were tested by multiple regression.*

*The result of the research accept all the hypothesis and indicate that regression coefficient is positive and significant. The result show that service quality and customer satisfaction have significant influence on purchase intention.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, purchase intention*

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pada Karita Muslim Square”**

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan sarjana untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi program studi manajemen Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa ridho Allah SWT, kerja keras serta bantuan dari banyak pihak, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis mencoba mengungkapkan beberapa kata sebagai ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk penulis, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr.H. Khoirudin Bashori, M.SI., selaku Rektor Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar , SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Winarso, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini memberi dorongan dan bimbingan selama penulis

4. Bapak Drs. Susanto, MS., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan saran dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan doa restu-nya terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalamu'alaikum Wa Wb

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6

G. Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	28
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
2. Koefisien Adjusted ( $R^2$ ) .....	29
3. Uji Parsial (Uji t).....	29
4. Uji Serentak (Uji F).....	30

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

A. Karakteristik Responden .....	31
1. Usia Responden.....	31
2. Jenis Kelamin Responden.....	32
3. Pendidikan Responden.....	33
4. Pekerjaan Responden .....	34
5. Pendapatan Responden.....	34
B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
C. Analisis Data Dan Uji Hipotesis.....	37
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
2. Koefisien Adjusted ( $R^2$ ) .....	37
3. Uji Parsial (Uji t) .....	38
4. Uji Serentak (Uji F) .....	39
D. Pembahasan .....	40

**BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN**

A. Kesimpulan..... 42

B. Implikasi..... 43

C. Keterbatasan Penelitian.....

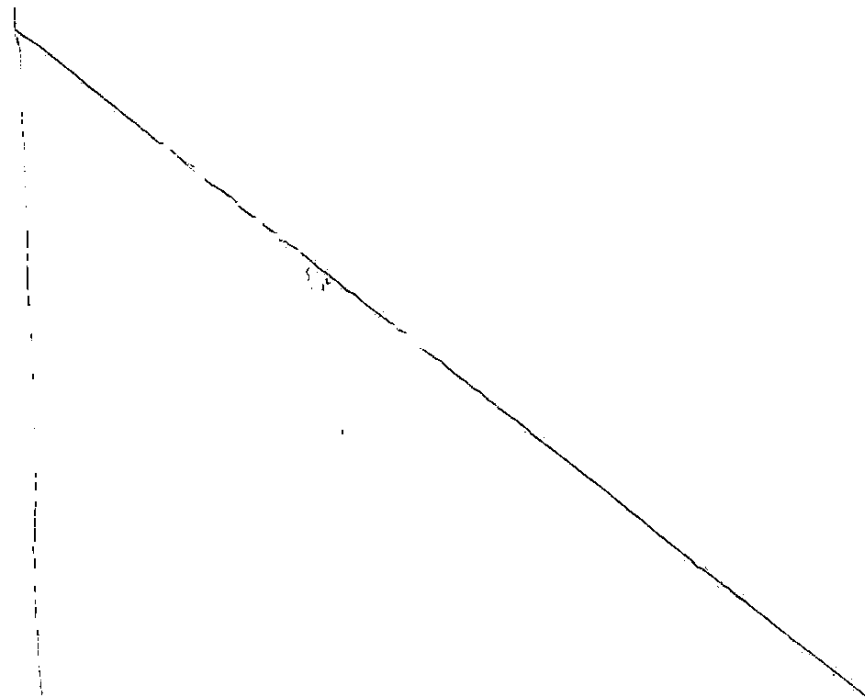
THE UNIVERSITY OF CHICAGO

PHYSICS DEPARTMENT

PHYS 440

PROBLEM SET 1

2017



## DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	31
4.2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	32
4.3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	33
4.4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	34
4.5. Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	34
4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	35
4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.8. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	37
4.9. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
4.10. Hasil Analisis Uji T.....	



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Model penelitian

21