

**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 :**

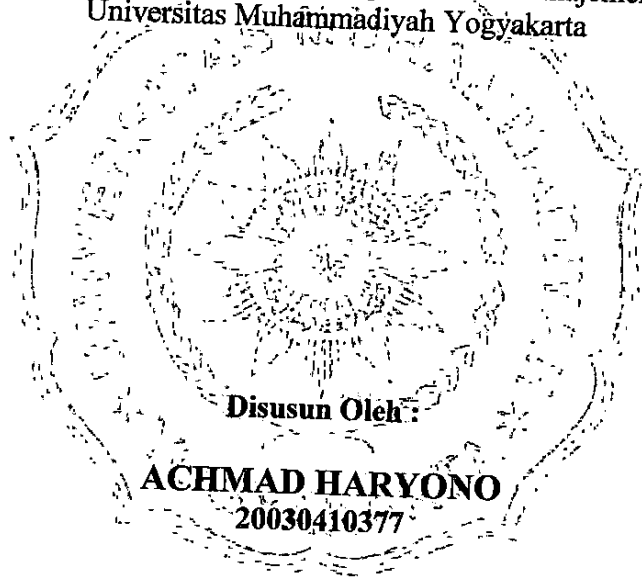
**ACHMAD HARYONO  
20030410377**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2008**

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

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**ACHMAD HARYONO  
20030410377**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2008**

# **SKRIPSI**

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

Diajukan oleh :

**ACHMAD HARYONO**  
**20030410377**

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

Tanggal 28 Januari 2008

Yang terdiri dari

  
**(Hasnah Riniyati, S.E., M.Si.)**

Ketua Tim Penguji

  
**(Dra. Tri Marwati, M.M.)**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Achmad Haryono

Nomor Mahasiswa : 20030410377

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

... dan jika diketahui oleh orang lain maka saya bersedia untuk bertanggung jawab dan dipertanggungjawabkan.

## MOTTO

*Barang siapa menempuh perjalanan untuk mencari ilmu,  
maka Allah memudahkan baginya jalan menuju Surga. Dan sesungguhnya  
para malaikat meletakkan syap-sayapnya bagi pencari ilmu karena ridha  
dengan apa yang ia lakukan*

*(Al Hadist)*

*Saya kalah, dan saya tahu itu, kalau saya bertemu dengan siapa saja dan dari dia  
ternyata saya tidak bisa mempelajari apapun*

*(George Herbert Palmer)*

*Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari  
kamu yang berilmu dengan beberapa derajat.*

*(Q.S: Mujadalah, 11)*

*Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain*

*(Hadist Rasul)*

*Dunia ini seperti cermin. Lihat saja. Tersenyum dan teman Anda  
akan tersenyum balik*

*(Pepatah Zen Jepang)*

*Masa Depan adalah milik orang yang tahu cara menunggu.*

*(Pepatah Rusia)*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin. Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah mencurahkan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk beribadah hanya kepada-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, suri teladan bagi kehidupan muslim.

Rasa syukur dan ucapan terima kasih yang paling dalam penulis haturkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa yang membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Intensi Pembelian Konsumen (Pada Pasar Swalayan Purnama dan Pasar Swalayan Progo)** “.

Pada kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Hasnah Rimiati, S.E.M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah rela banyak mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan dan doa kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kemudahan kepada Ibu,
3. Ibu Erma Setiawati dan Sri Murwanti, Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi penulis berharap semoga masih ada manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini. Amin

## **Ion WanNa sAy thank'S to :**

Tuhanku Ya Allah yang beri jalan hidupku menjadi terarah walau berliku dan penuh perjuangan\_ku kan selalu berusaha beribadah walau dalam keadaan apapun, My parent'S : Babe yang menjadi ayah dan juga partner, Bundaku yang tercinta yang selalu sabar dengan polah tingkahku, I Luv u Mom,, Adekku Tiwie 'n Annaz yang menjadi semangatqu,, My Love Dindaqu tersayang yang selalu disisiku baik suka maupun duka Tanpamu mungkin ku gak lancar dalam presentasi pendadaran, Bapak 'n Ibu KuloN terima kasih atas kepercayaannya juga do'anya. Sohibku\_Mario and Joe yang ember tapi teman curhat yang baik, 'n Ida, Dian, Dewi temanqu seperjuangan\_We are the good Tim, Teman2qu Himama. Trims HIMAMA,\_dengan pembelajaran dari sana ku bisa jadi seperti sekarang. Thanks Mz Dwi 'n Mz Narno yang membantu membimbing dalam skripsi ini. Thank's bwt Dosen2 yang pernah kerjasama (Pak Misbah, Pak Ahim, Pak Nano, Bu Lilis, Bu Hasnah, juga staf andalan Mz Dirman). Sahid\_Item sohibku yang terpercaya, gak rugi punya temen kayak elo. Daniel yang beri kesempatan u/ belajar hal yang laen, Banx Iwan yang selalu santun (elo teman yang bijak), Sigit\_sukses u/ ternak Sapinya ya bOz, Maryanto yang selalu sebar distorsi (yang terarah boz distorsinya), temaN2 GMI (Garda Muda Indonesia) qt wujudkan masyarakat yang sejahtera dengan program qt. Yana sohibku\_cepel cari cewek Bro (keburu Tua), Teman2Q Granat\_wah sekarang sibuk sendiri2 ya dengan karir masing2, SekjenQ

pembelajaran&pengalaman, Teman sedinasQ KOKAM yang konsisten, Tak lupa my Computer yang temaniQ tulis apapun termasuk rekan kerjaQ beserta Fasilitasnya. Marketing Community yang ada di sela-sela pikiranQ\_moga berjaya, Buku2 InspirasiQ yang buat pemahaman serta daya&gaya pikir yang beda, Hijau pekat Sampul yang melindunginya\_Al-Qur'an sang penenang hatiQ, My partner\_Mz Bibit(terus semangat mz). Teman2 Seperjuangan Skripsi ( Yana, Alam, Fendi ) Suxsez u/ QT semua. Bwat temeN2 Liqok jg, thanx's y. Mz Hasto yang kasih pembelajaran dari relawan Merapi sampai ke Lintas SARA juga kerjasama dengan LSM2 (makasih Mz). Dan makasih semua temenQ yang tak bisa kusebutin lagi, terima kasih atas kepercayaan, penghormatan, dan pengorbanan, moga dapat belasan dari Allah yang Maha Adil dan Bijaksana. Amien



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6

	B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
	C. Hipotesis .....	17
	D. Model Penelitian .....	18
BAB III	METODA PENELITIAN .....	19
	A. Obyek / Subyek Penelitian .....	19
	B. Jenis Data .....	19
	C. Teknik Pengambilan Sampel .....	20
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	20
	E. Definisi Operasional Variabel .....	20
	F. Uji Kualitas Instrumen .....	25
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	26
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	29
	A. Profil Responden .....	29
	B. Analisis Data Deskriptif .....	29
	C. Uji Kevalidan Data .....	35
	1. Uji Validitas .....	35
	2. Uji Reliabilitas .....	37
	D. Hasil Penelitian .....	37
	E. Pembahasan .....	42

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN..</b>	<b>44</b>
	<b>A. Simpulan .....</b>	<b>44</b>
	<b>B. Saran .....</b>	<b>45</b>
	<b>C. Keterbatasan Peneliti</b>	<b>45</b>

## **DAFTAR TABEL**

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	31
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	33
4.5. Hasil Uji Validitas .....	35
4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.7. Hasil Analisis Regresi Pasar Swalayan Purnama .....	38
4.8. Hasil Analisis Regresi Pasar Swalayan Purnama .....	40

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1	Proses keputusan pembelian .....	12
2.2	Model Penelitian	18