



Consumer Behavior

 PERPUSTAKAAN	MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Diterima	29 MAY 2007
Inventarisasi	3291/EM/Hd. 5/2007
Klasifikasi	R.F 658.8342/Ben 105
Selesai Diproses	:

 PERPUSTAKAAN	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
---	---

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU YANG ADA
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya
Yogyakarta



Disusun Oleh :
BENNY HIDAJAT
NPM : 00 03 12580

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DESEMBER, 2005

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU
YANG ADA DI YOGYAKARTA**


Disusun Oleh:

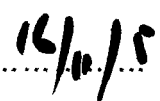
BENNY HIDAJAT

NPM: 00 03 12580

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM

Tanggal.....

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU YANG ADA
DI YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


BENNY HIDAJAT

NPM: 00 03 12580

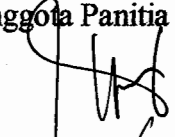
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 13 Desember 2005 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji,


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Anggota Panitia Penguji,


Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA.


Drs J. Sudarsono, MS

Yogyakarta, 13 Desember 2005

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




FAKULTAS EKONOMI
Dr. FX. Suwanto, MS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO BUKU YANG ADA DI YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 November 2005

Yang menyatakan,

Benry Hidayat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun dan kemudian diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu dalam memberikan dorongan dan masukan sehingga tidak ada kata lain yang pantas untuk diucapkan selain rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membimbing dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Didit Krisnadewara, MM, selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini, walaupun dalam berbagai kesibukan tetap berkenan meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis. Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan yang telah Bapak berikan.
2. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Atma Jaya Yogyakarta, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

3. Papa, Mama, Kakak dan adik, terima kasih yang tak terucapkan dengan kata-kata, atas doa, cinta kasih, perhatian, pengertian, kepercayaan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Yucke atas doa dan dukungan yang diberikan.
5. Jack dan Werri yang telah membantu secara tidak langsung atas penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman kost, Acoy, Ade, Anton, Awang, Budi, Doni, Erwin, Konkon dan yang lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, kebersamaan, dan dukungannya.

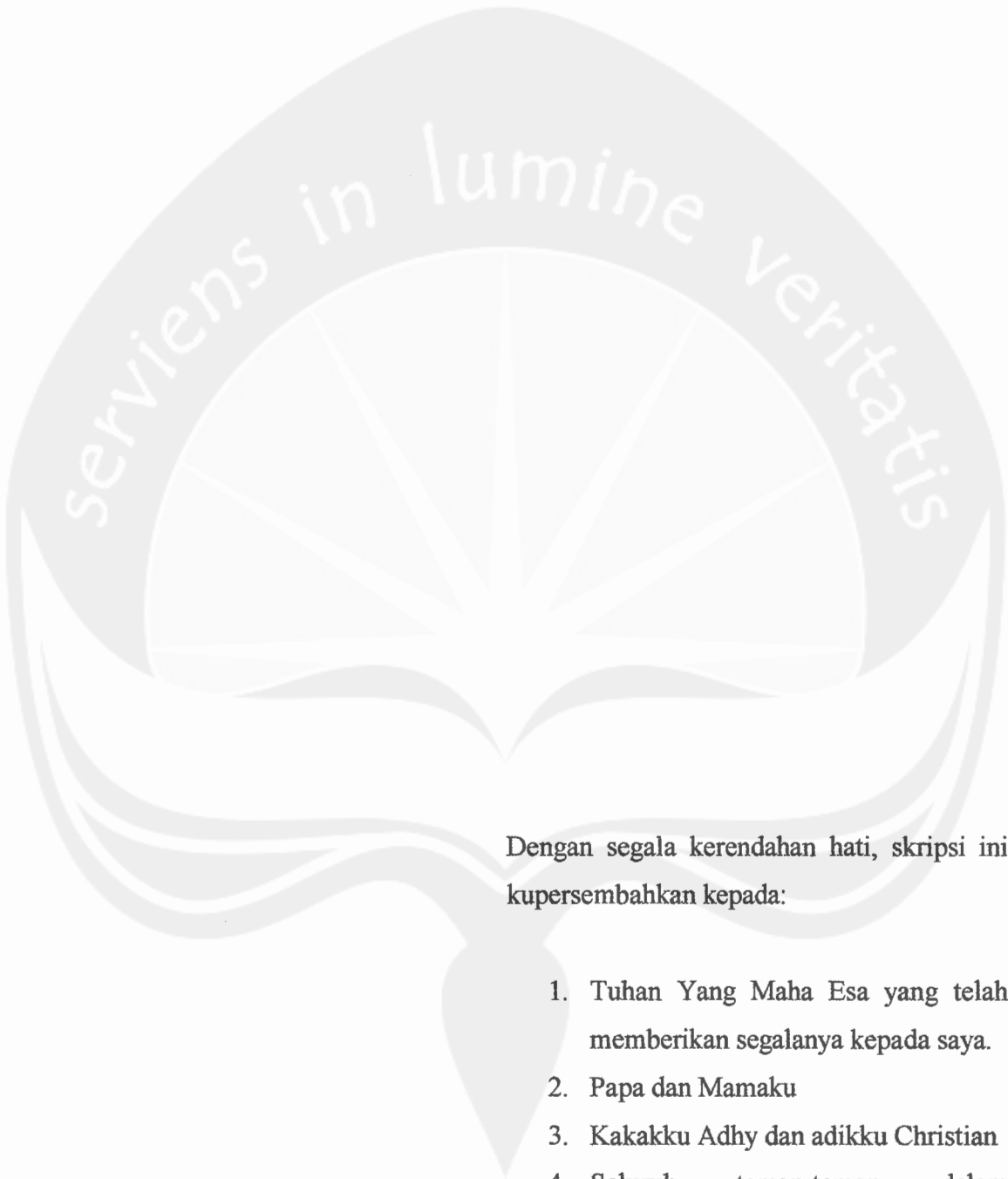
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, maka dalam kesempatan ini pula penulis sangat mengharapkan saran serta kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini.

Yogyakarta, 16 November 2005

Benny Hidajat

Persembahan



Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini
kupersembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segalanya kepada saya.
2. Papa dan Mamaku
3. Kakakku Adhy dan adikku Christian
4. Seluruh teman-teman dalam kebersamaan suka maupun duka.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Halaman Persembahan.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN	Halaman
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Hipotesis.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Metodologi Penelitian.....	9
1.7.1. Tempat Penelitian.....	9

1.7.2. Metode Pengambilan Sampel.....	9
1.7.3. Jenis Data.....	10
1.7.4. Metode Pengumpulan Data.....	10
1.7.5. Metode Pengukuran Skala.....	11
1.7.6. Metode Pengukuran Variabel.....	12
1.7.7. Metode Pengujian Instrumen.....	12
1.7.8. Metode Analisis Data.....	14
1.7.8.1. Regresi Linier Sederhana.....	14
1.7.8.2. Regresi Ganda.....	15
1.7.8.3. One Sample T-test.....	16
1.8. Sistematika Penulisan.....	18

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran.....	19
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
2.3. Bauran Pemasaran.....	20
2.4. Konsep dan Pengertian Jasa.....	21
2.5. Karakteristik Jasa.....	22
2.6. Definisi Kualitas Jasa.....	22
2.7. Dimensi Kualitas Jasa.....	23
2.8. Definisi dan Konsep Kepuasan Konsumen.....	24
2.9. Definisi dan Konsep Loyalitas Konsumen.....	25

2.10.	Tahap Loyalitas Berdasarkan Pendekatan Attitudinal dan Behavioural.....	26
2.11.	Loyalitas dan Siklus Pembelian.....	30
2.12.	Jenis Loyalitas.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.2.	Jenis Data.....	33
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.	Metode Pengukuran Skala.....	34
3.5.	Metode Pengukuran Variabel.....	35
3.6.	Metode Pengujian Instrumen.....	35
3.7.	Metode Analisis Data.....	37
3.7.1.	Regresi Linier Sederhana.....	37
3.7.2.	Regresi Ganda.....	39
3.7.3.	One Sample T-test.....	40

BAB IV ANALISIS DATA

4.1.	Prosedur Penelitian.....	42
4.2.	Hasil Pengumpulan Data.....	43
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.3.1.	Uji Validitas.....	44
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	47

4.4.	Hasil Analisis Regresi.....	48
4.4.1.	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	48
4.4.1.1.	Hasil Regresi Hipotesis Pertama.....	49
4.4.1.2.	Hasil Regresi Hipotesis Kedua.....	50
4.4.1.3.	Hasil Regresi Hipotesis Ketiga.....	51
4.4.1.4.	Hasil Regresi Hipotesis Keempat.....	52
4.4.2.	Hasil Analisis Regresi Ganda Hipotesis Kelima.....	55
4.4.3.	Hasil Analisis One Sample test Hipotesis Keenam...	57
4.5.	Analisis Hipotesis.....	63

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Saran.....	71
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4.	Implikasi Manajerial.....	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel	Halaman
4.1. Jenis Kelamin	41
4.2. Toko Buku Yang Paling Sering Dipilih.....	41
4.3. Banyaknya Buku Yang Dibeli Dalam Satu Semester.....	44
4.4. Rangkuman Hasil perhitungan Uji Validitas Untuk Variabel Kualitas Jasa.....	44
4.5. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Validitas Untuk Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
4.6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Validitas Untuk Variabel Loyalitas.....	46
4.7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	47
4.8. Hasil Pengujian Regresi Sederhana.....	49
4.9. Hasil Pengujian Regresi Sederhana Hipotesis Keempat.....	52
4.10. Hasil pengujian Regresi Ganda.....	56
4.11. Rangkuman Hasil T-test One Sample dengan Test Value 3.....	58
4.12. Rangkuman Hasil T-test One Sample dengan Test Value 4.....	61

Daftar Gambar

Gambar	Halaman
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. Munculnya Kepuasan.....	28
2.3. Empat Tahap Loyalitas.....	30
2.4. Siklus Pembelian.....	31
2.5. Empat Jenis Loyalitas.....	32

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Uji validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 3 Analisis Regresi
- Lampiran 4 Tabel T, Tabel F, dan Tabel R
- Lampiran 5 Rekapitulasi Data Responden
- Lampiran 6 Tabel Frekuensi Responden
- Lampiran 7 Analisis One Sample T-test dengan Test Value 3
- Lampiran 8 Analisis One Sample T-test dengan Test Value 4