



MILIK PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Diterima

09 JUN 2007

Inventarisasi

33551EM/Hd. 6/2007

Klasifikasi

: Rf 658-8342 Jiu 08

Selesai Diproses

: consumer behavior



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Program Studi Manajemen

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI
PADA GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana Ekonomi
(S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:
Iin Dian Patricia
NPM : 01 03 13322**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
OKTOBER, 2006**

SKRIPSI

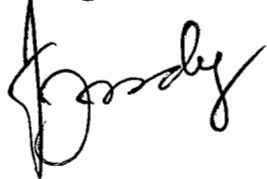
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI
PADA GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Iin Dian Patricia
NPM : 01 03 13322

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing



A.Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM

Tanggal 10 Agustus 2006

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PADA GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Iin Dian Patricia
NPM : 01 03 13322

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 14 Oktober 2006
dan dinyatakan 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

C. Handoyo. W., Drs., MM.

Anggota Panitia Penguji

A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.

J. Sudarsono, Drs., MS.

Yogyakarta, 14 Oktober 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dr. R. M. Aiyatmo, MA.

PERNYATAAN

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

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PADA GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya 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 dalam kemudian 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, 10 Agustus 2006

Yang menyatakan



Iin Dian Patricia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Bapa Yang Maha Kasih atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli pada GraPari Telkomsel Yogyakarta”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi yang jauh dari sempurna ini tidaklah terlepas dari dukungan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak A.Dedy Handrimurtjahjo, Drs. MBM, selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar memberikan bimbingan, masukan, saran, dan sarana-sarana yang sangat bermanfaat bagi penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
2. Bapak R.Maryatmo, Dr. MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berjasa dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis masih kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

3. Bapak Prama Firdausy selaku manager GraPAri Telkomsel Yogyakarta beserta staff dan karyawan GraPAri Telkomsel Yogyakarta atas ijin yang telah diberikan untuk mengadakan penelitian dan bantuannya dalam perolehan data untuk penulisan skripsi ini.
4. Orang tua dan keluargaku atas doanya.
5. Juess tersayang yang selalu memberi semangat, cinta, pengorbanan, dan doa kepada penulis yang membuat penulis tidak menyerah dan selalu untuk maju dalam menyelesaikan skripsi ini. Kamu juga yang paling mengerti kesusahanku untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Adik-adikku yang lucu dan kusayangi, Adrian dan Dinda yang telah memberikan semangat dan doanya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-temanku KKN Kelompok 27 Tanggung, Rency, Nasti, Alfon, dan Bayu yang telah bersedia mengisi kuesioner dan memberikan semangat serta kenangan indah dan buruk di lokasi KKN yang tidak mungkin kulupakan, kita bercanda bareng, dan masak bareng.
8. Sari yang sudah kerja, terima kasih untuk pinjaman skripsi dan sarannya untuk menyelesaikan skripsiku dan Novel terima kasih untuk pinjaman komputernya.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dorongan serta mendoakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun meskipun demikian penulis mengahrapkan kritik dan saran yang membangun terhadap penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan informasi bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 10 Agustus 2006

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

" Setiap orang merasa cemas ketika menghadapi sesuatu yang benar-benar baru dalam hidup, tetapi sekalipun begitu banyak orang yang tetap menghadapinya, walaupun merasa takut, sehingga kita harus menyimpulkan bahwa kecemasan bukanlah suatu masalah....."

(Susan Jeffers)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- **Tuhan Yesus dan Bunda Maria**
- **Seseorang yang kusayangi**
- **Mereka yang menyayangiku**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO/PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Hipotesis.....	10
1.7 Metodologi Penelitian.....	10
1.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	10

1.7.2	Metode Pengukuran Data.....	12
1.7.3	Teknik Penentuan Responden / Sampel.....	13
1.7.4	Teknik Pengujian Instrumen.....	14
1.7.5	Metode Analisis Data.....	16
1.8	Sistematika Penulisan.....	18
 BAB II LANDASAN TEORI		
2.1	Pemasaran.....	19
2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	19
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.3	Konsep Pemasaran.....	20
2.2	Jasa.....	22
2.2.1	Pengertian Jasa.....	22
2.2.2	Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....	24
2.2.3	Pemasaran Jasa dan <i>Relationship Marketing</i>	25
2.2.4	Konsep Kualitas Jasa.....	28
2.3	Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.1	Pengertian Kualitas.....	29
2.3.2	Pengertian Kualitas Layanan.....	32
2.3.3	Komponen Utama Layanan.....	32
2.3.4	Dimensi Kualitas Layanan.....	33
2.4	Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.2	Konsep <i>Satisfaction</i>	36

2.5 Perilaku Konsumen.....	41
2.5.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	41
2.5.2 Teori-teori Perilaku Konsumen.....	41
2.6 Konsep <i>Purchase Intention</i>	43
2.6.1 Pengertian <i>Purchase Intention</i>	43
2.6.2 Keputusan Pembelian Konsumen.....	43

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perkembangan GraPari Telkomsel Yogyakarta.....	45
3.2 Lokasi GraPari Telkomsel Yogyakarta.....	47
3.3 Struktur Organisasi GraPari Telkomsel Yogyakarta.....	47
3.4 Personalia dan Hubungan Karyawan.....	50
3.5 Kegiatan GraPari Telkomsel Yogyakarta.....	52
3.5.1 Produksi.....	52
3.5.2 Pemasaran.....	53
3.6 Layanan Konsumen.....	55
3.7 Tantangan dan Hambatan yang Dihadapi GraPari Telkomsel Yogyakarta.....	57

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Karakteristik Responden.....	60
4.2 Pengujian Instrumen.....	62
4.2.1. Uji Validitas.....	62
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	64

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.4 Analisis <i>One Sample T-Test</i>	67
4.5 Analisis <i>Independet Sample T-Test</i>	70
4.6 Analisis <i>One Way Anova</i>	73
4.6.1. Analisis <i>One Way Anova</i> Ditinjau dari Perbedaan Kelompok-kelompok Usia.....	73
4.6.2. Analisis <i>One Way Anova</i> Ditinjau dari Perbedaan Kelompok-kelompok Tingkat Penghasilan.....	74

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	62
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	64
Tabel 4.6 Ringkasan Perhitungan Regresi Berganda (Model Stepwise).....	66
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>One Sample Test</i> dengan Test Value 3.00.....	68
Tabel 4.8 . Hasil Analisis <i>One Sample Test</i> dengan Test Value 4.00.....	69
Tabel 4.9 Hasil Analisis Perbedaan Tingkat <i>Purchase Intention</i> , Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Jasa pada GraPari Telkomsel Yogyakarta Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.10 Hasil Analisis Perbedaan Tingkat <i>Purchase Intention</i> , Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Jasa pada GraPari Telkomsel Yogyakarta Ditinjau dari Perbedaan Kelompok-Kelompok Usia.....	74

Tabel 4.11 Hasil Analisis Perbedaan Tingkat *Purchase Intention*,

Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Jasa pada GraPari

Telkomsel Yogyakarta Ditinjau dari Perbedaan

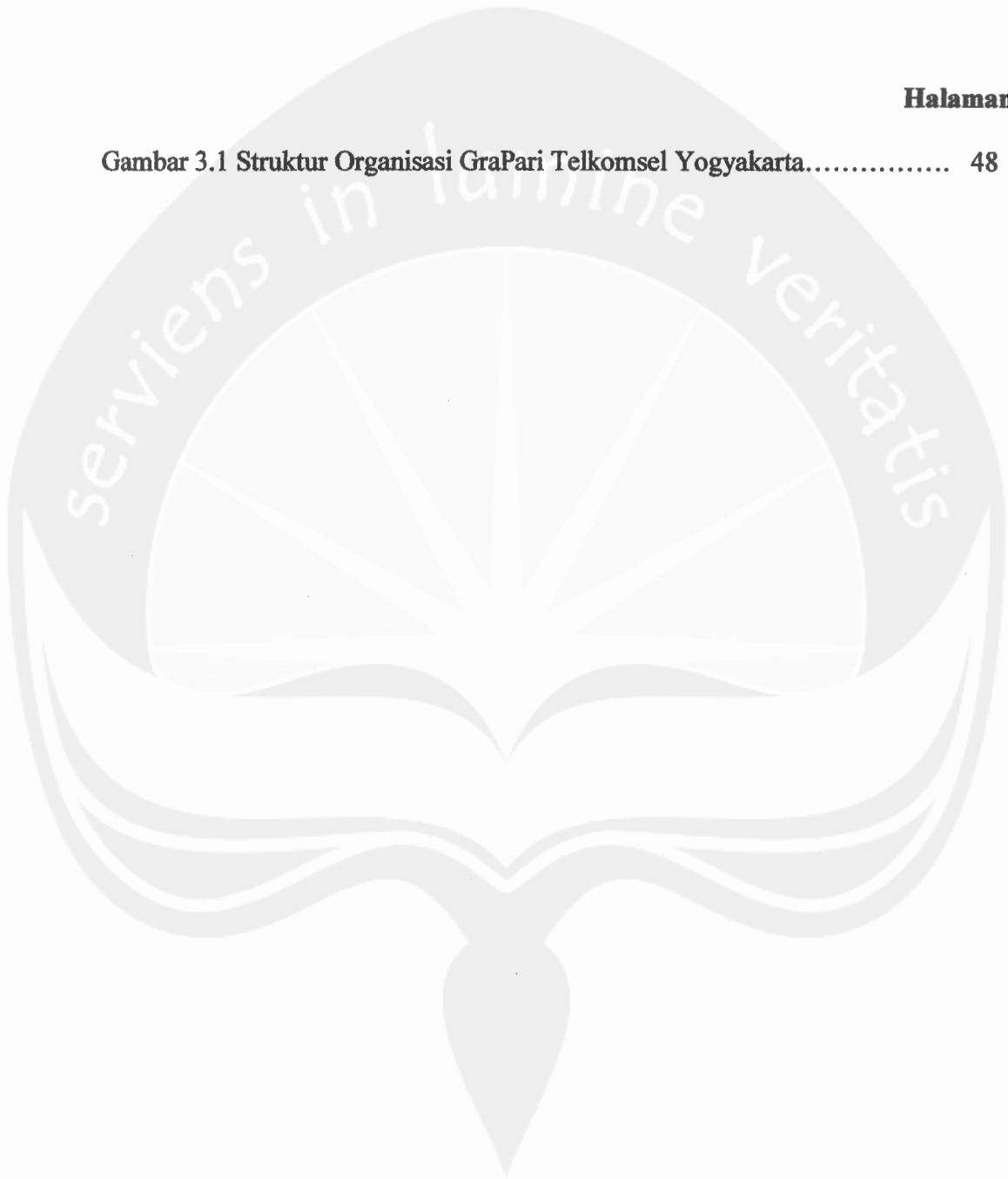
Kelompok-Kelompok Tingkat Penghasilan..... 75



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi GraPari Telkomsel Yogyakarta..... 48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 *Frequency Table*

Lampiran 5 *Regression, One Sample T-Test, Independent Sample T-Test dan One Way Anova*

Lampiran 6 Tabel R, T, dan F

Lampiran 7 Surat Keterangan *Research*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI PADA
GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA**

Disusun Oleh
Iin Dian Patricia
NPM : 01 03 13322

Pembimbing

A.Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang : (1) Pengaruh *service quality perception* dan *satisfaction* terhadap *purchase intention* secara parsial, (2) Pengaruh *service quality perception* dan *satisfaction* terhadap *purchase intention* secara simultan. Metode yang digunakan adalah : metode pengumpulan data, metode pengambilan sample, teknik pengujian instrument dan metode analisis data.

Berdasarkan analisis data hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa : (1) terdapat empat variabel independen yang besar mempengaruhi minat beli (*purchase intention*) pada GraPari Telkomsel Yogyakarta diantaranya variabel *responsiveness*, *emphaty*, *tangible* dan *satisfaction* secara parsial maupun simultan, (2) variabel *reliability* dan *assurance* tidak signifikan mempengaruhi *purchase intention* pada GraPari Telkomsel Yogyakarta, (3) terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel *tangible* dan *purchase intention* ditinjau dari perbedaan kelompok-kelompok tingkat penghasilan, (4) tidak terdapat perbedaan yang signifikan terhadap tingkat *purchase intention*, kepuasan pelanggan (*satisfaction*) dan kualitas layanan jasa (*responsiveness*, *emphaty*, *tangible*) jika ditinjau dari perbedaan jenis kelamin dan kelompok-kelompok usia.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terutama bagi pihak GraPari Telkomsel Yogyakarta untuk meningkatkan mutu kualitas layanan kepada pelanggan dan menjamin tersedianya kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan *purchase intention* pada GraPari Telkomsel Yogyakarta.