



Commer Behaviour

	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMIKA PERPUSTAKAAN
No. Surat	8 MAR 2007
Isi Surat	3135/EM/Hd.2/2007
Tempat	Rf 658.8342 Rud 06
Tanggal	

	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMIKA PERPUSTAKAAN
---	--

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
TOKO RUDY MOTOR YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

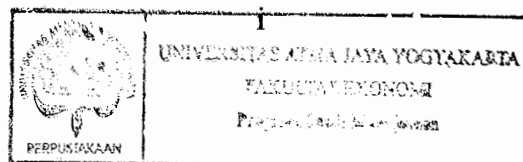


Disusun Oleh:

Alexander Rudy Darmawan

NPM : 02 03 13954

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



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
TOKO RUDY MOTOR YOGYAKARTA**

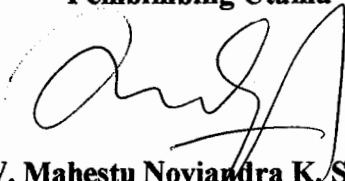
Disusun Oleh:

Alexandr Rudy Darmawan

NPM : 02 03 13954

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



W. Mahestu Novianra K. SE. Mscib.

Tanggal 5 Agustus 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN
TOKO RUDY MOTOR YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Alexander Rudy Darmawan

NPM : 02 03 13954

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 5 Agustus 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

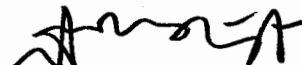
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. Ign. Sukirno, MS.

Anggota Panitia Penguji



MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.



W. Mahestu Noviandra K. SE. Mscib.

Yogyakarta, 5 Agustus 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatno, MA.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN TOKO RUDY MOTOR 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 pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 Juli 2006

Yang menyatakan,



Alexander Rudy Darmawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Konsumen Toko Rudy Motor Yogyakarta” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang diwajibkan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta guna memperoleh gelar kesarjanaan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya campur tangan dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, motivasi, pengarahan, pikiran, semangat, dan waktu kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu, dengan segenap hati penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus sebagai sumber hikmat dan inspirasi penulis, yang selalu setia mendampingi dan memberikan jalan keluar bagi setiap permasalahan yang dihadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Papi, Mami, dan adikku Ita tercinta yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, biaya, materi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Dewi Christiana “My Love” atas cinta, kasih sayang, kesabaran, dorongan, doa, dan kebesaran hatinya dalam menemani penulis menyelesaikan skripsi.
4. Semua keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat, dorongan, dukungan doa, dan sebagainya kepada penulis.
5. Om, Tante, Koh Ari, Alam, Cik Miko, dan semua keluarga Dewi yang telah memberikan dorongan, doa, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu W. Mahestu Noviandra, selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, tenaga, pikiran, ide, nasehat, saran, dan dukungan moral yang sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.
7. Bu Mahestu, Bu Shelly, dan Pak Kirno yang sudah menguji pendadaran pada hari Sabtu tanggal 5 Agustus 2006.
8. Segenap dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Segenap karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam mencari bahan pustaka.
10. Pemilik dan seluruh karyawan Toko Rudy Motor Yogyakarta yang telah membantu dalam penyebaran kuesioner.
11. Adi, Alam, Bosco, Dino, Christian, Satya, dan semua teman-teman yang telah membantu dalam mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Saudara-saudari yang ada dalam Komsel Tsunami (Tuhan Selalu Bersama Kami) atas doa, kebersamaan, dan semangat yang diberikan untuk penulis.

13. Youth Family atas dukungan doa dan motivasi yang diberikan kepada penulis selama penulisan skripsi.
14. Segenap keluarga besar GPdI Sosrowijayan Hagios Family yang telah memberikan dukungan doa dan menuntun penulis dalam jalan Tuhan.
15. Om Pramono Limanto sekeluarga yang telah membimbing, memotivasi, dan mendoakan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
16. Mba'e yang sudah membantu dalam membersihkan, merapikan, menyipakan makanan dan minuman selama penulis menyelesaikan skripsi.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dukungan, dan segala hal yang baik kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi dunia pendidikan dan semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 5 Agustus 2006

Penulis

MOTTO

Dari semula t'lah KAU tetapkan

Hidupku dalam tanganMU

Dalam rencanaMU TUHAN

Rencana indah

T'lah KAU siapkan

Bagi masa depanku

Yang penuh harapan

S'mua baik

S'mua baik

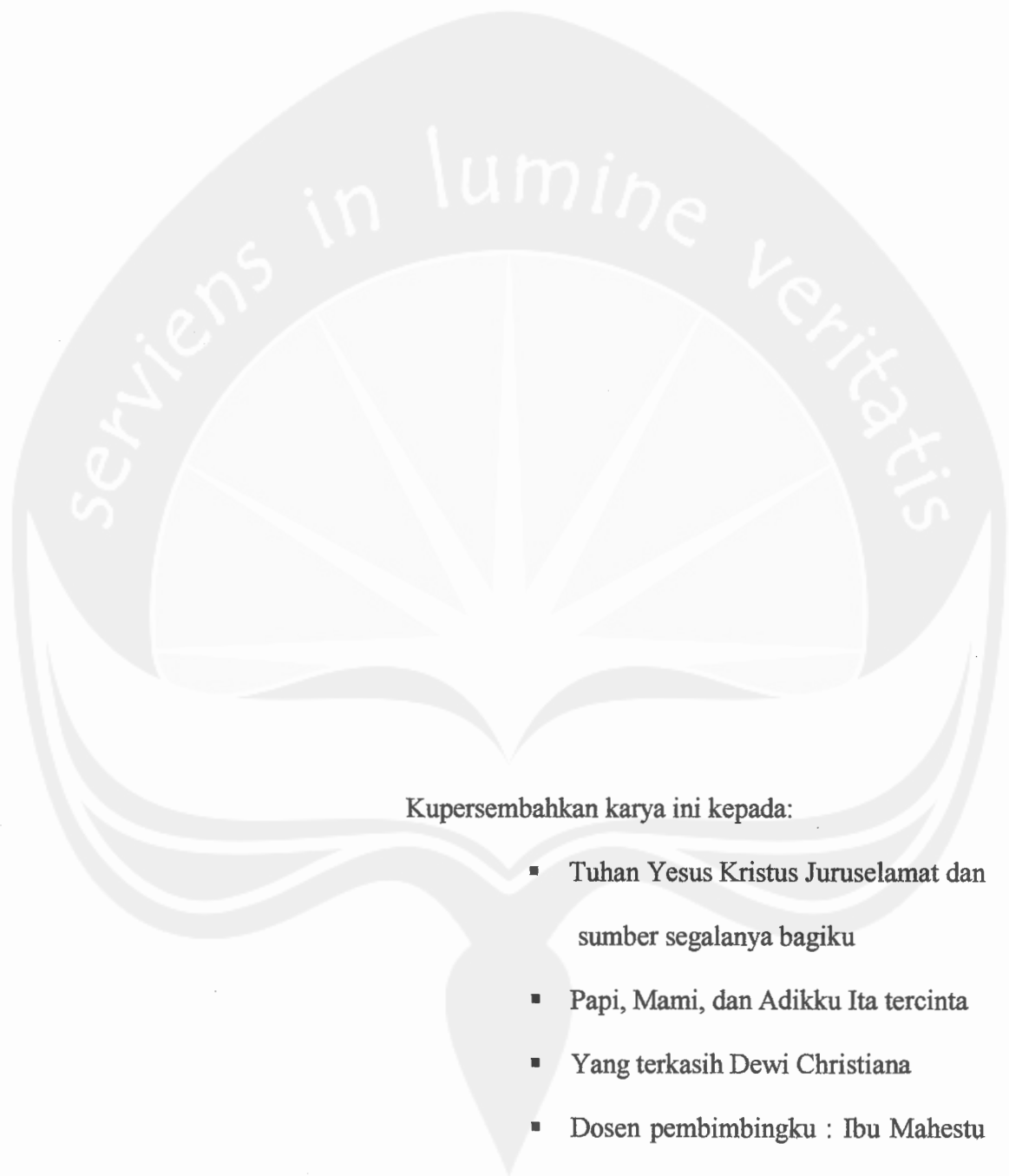
Apa yang t'lah KAU perbuat

Di dalam hidupku

S'mua baik

Sungguh teramat baik

KAU jadikan hidupku berarti.



Kupersembahkan karya ini kepada:

- **Tuhan Yesus Kristus Juruselamat dan sumber segalanya bagiku**
- **Papi, Mami, dan Adikku Ita tercinta**
- **Yang terkasih Dewi Christiana**
- **Dosen pembimbingku : Ibu Mahestu Noviandra**
- **Semua keluarga, sahabat, dan teman-temanku.**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPISI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Metodologi Penelitian.....	7
1.8. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Eceran (<i>Retail</i>)	16
2.2. Perilaku Konsumen.....	18
2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
2.2.2. Teori Perilaku Konsumen.....	20
2.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	22
2.2.4. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan.....	23
2.3. Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.2. Komponen Utama Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
2.3.4. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	29
2.4. Konsep <i>Purchase Intention</i>	31

BAB III. ANALISIS DATA

3.1. Pengujian Instrumen.....	32
3.1.1. Uji Validitas.....	32
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	37
3.2. Analisis Data.....	38
3.2.1. Analisis Persentase.....	38
3.2.2. Analisis Regresi.....	39
3.2.2.1. Pengaruh Secara Simultan.....	43
3.2.2.2. Pengaruh Secara Parsial.....	45

3.2.3. Analisis of Variance (One Way Anova)..... 47

BAB IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan..... 50

4.2. Rekomendasi dan Saran..... 52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2: Data Penelitian

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Tabel Frekuensi

Lampiran 5 : Analisis Regresi Berganda

Lampiran 6 : Analisis of Variance (One Way Anova)

Lampiran 7 : Tabel Distribusi F 5%

Lampiran 8 : Tabel Distribusi T

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	33
3.2. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	33
3.3. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
3.4. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	35
3.5. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Emphaty</i>	35
3.6. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Purchase Intention</i>	36
3.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	37
3.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
3.9. <i>Coeficient</i>	41
3.10. Analisis Regresi Secara Simultan.....	44
3.11. Analisis Regresi Secara Parsial.....	45
3.12. One way Anova Ditinjau Dari Jenis Pekerjaan.....	47

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN KONSUMEN TOKO RUDY
MOTOR YOGYAKARTA SECARA SIGNIFIKAN**

Disusun Oleh :

Alexander Rudy Darmawan

NPM : 02 03 13954

Pembimbing Utama

W. Mahestu Noviandra K. SE. Mscib.

Intisari

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap niat pembelian (*purchase intention*) konsumen Toko Rudy Motor Yogyakarta secara signifikan. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, meliputi : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden yang merupakan konsumen Toko Rudy Motor Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, antara lain : Analisis Regresi, dan *Analisis of Variance (One Way Anova)*.

Hasil analisis regresi menunjukkan, dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan hanya dimensi *reliability* dan *emphaty* saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap *purchase intention*. Sedangkan dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *purchase intention*. Hasil dari *analisis of variance (One Way Anova)*, diketahui bahwa ditinjau dari segi pekerjaan, terdapat perbedaan sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan Toko Rudy Motor Yogyakarta pada dimensi *reliability* saja. Sedangkan untuk dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* tidak terdapat perbedaan sikap konsumen.

Kata kunci : dimensi kualitas pelayanan, niat pembelian (*purchase intention*).