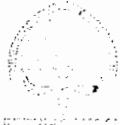



Consumer Behavior

	PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
	20 MAR 2007
	3147/EM/Hd.3/2007
	Rf 658.8342 170 06

	UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
PERPUSTAKAAN	

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *PURCHASE
INTENTIONS* KONSUMEN MIROTA KAMPUS BABARSARI
(Studi Empirik Pada Mahasiswa UAJY dan UPN)**

SKRIPSI

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

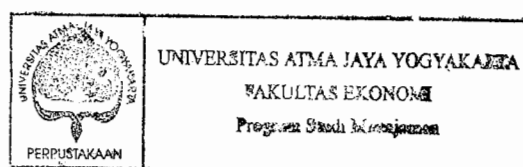


Disusun oleh:

BRIGITA OKTAVIANA IMOKBONANG

NPM : 01 03 13207

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



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *PURCHASE*
INTENTIONS KONSUMEN MIROTA KAMPUS BABARSARI
(Studi Empirik Pada Mahasiswa UAJY dan UPN)**

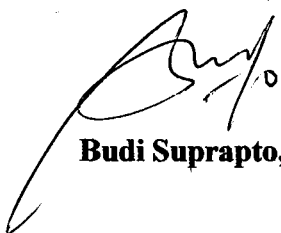
Disusun Oleh :

Brigita Oktaviana Imokbonang

NPM : 01 03 13207

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Budi Suprpto, Ph. D

Yogyakarta, 15 Agustus 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *PURCHASE
INTENTIONS* KONSUMEN MIROTA KAMPUS BABARSARI
(Studi Empirik Pada Mahasiswa UAJY dan UPN)**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh :

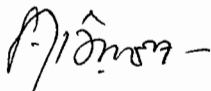
Brigita Oktaviana Imokbonang

NPM : 01 03 13207

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 9 September
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



Dra. J. Ellyawati, MM.

Anggota Panitia Penguji



Budi Suprpto, Ph. D



Drs. J. Sudarsono, MS.

Yogyakarta, 9 September 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatmo, MA.

PERNYATAAN

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

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *PURCHASE*
INTENTIONS KONSUMEN MIROTA KAMPUS BABARSARI**

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 / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Agustus 2006

Yang menyatakan



Brigita Oktaviana Imokbonang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Purchase Intentions* Konsumen Mirota Kampus Babarsari”, guna memenuhi syarat derajat sarjana Ekonomi (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan ini banyak suka dan duka telah dilalui penulis dan segala kesulitan dapat diatasi oleh penulis berkat dukungan, dorongan, dan doa yang tulus dan penuh kasih dari keluarga, sahabat, dan dosen pembimbing. Maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Budi Suprpto, Ph.D. selaku dosen pembimbing utama yang dengan segala kesabaran memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan yang sangat berarti kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Bapak Drs. Surya Dharma Ginting, M.Si. (Alm), selaku dosen pembimbing pertama yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing penulis pada saat awal pengerjaan skripsi.
3. Bapak Dr. Slamet S. Sarwono, MBA, selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Dr. R. Maryatmo, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Ibu Dra. J. Ellyawati, MM., selaku Ketua Panitia Tim Penguji.
7. Bapak Drs. J. Sudarsono, MS., selaku Anggota Panitia Tim Penguji.
8. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan secara material dan spiritual. Terima kasih atas cinta kasih yang besar dan doa yang tulus.
10. Mateus Yudi yang telah memberikan bantuan, dukungan dan semangat dengan penuh cinta dan kesabaran.
11. Saudara-saudara penulis : Adriana Yulianti dan Cylas Desidarius Rianantang yang telah mendukung penulis baik selama studi maupun saat menulis skripsi.
12. Kepada semua keluarga di Ketapang ; om, tante, omba, dan sepupu yang selalu memberi dorongan dan doa agar penulis semangat dalam mengerjakan skripsi.
13. Titin yang selalu setia menjadi sahabat penulis sejak Sekolah Dasar sampai saat ini.
14. Teman-teman kost: Vita, Andi, Icha, Riya, Pipin, Febi, Tutus, Ei', Merry, Yanni, Hetty, Nana, Bang Dwi, Wawa, dan Siska. Terima kasih atas pertemanan yang saling membantu dan canda tawa yang menyenangkan.
15. Teman-teman di organisasi Bedayong terima kasih atas semua bantuannya selama penulis berada di Yogyakarta.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkenan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan perlindungan kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar kelak skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan kiranya dapat dijadikan bahan pustaka yang layak dibaca pada perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Agustus 2006

Penulis



serviens in lumine veritatis

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Bapak dan Mama tercinta

Saudara-saudara tersayang;

Idah, Agus (Alm), Cylas

Mateus Yudi terkasih

*“Hanya dekat Allah saja aku tenang,
dari pada-Nyalah keselamatanku.”*

Mazmur 62 : 2

*“Sebab kamu memerlukan ketekunan,
supaya sesudah kamu melakukan kehendak
Allah, kamu memperoleh apa yang
dijanjikan itu.”*

Ibrani 10 : 36

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Kerangka Pemikiran.....	6
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.6. Hipotesis.....	14
1.7. Metodologi Penelitian.....	14
1.7.1. Lokasi Penelitian.....	14
1.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	14
1.7.3. Metode Sampling	15
1.7.4. Metode Pengukuran Data.....	15
1.7.5. Teknik Pengujian Instrumen.....	16
1.7.6. Metode Analisis Data	17
1.8. Model Penelitian	20
1.9. Sistematika Penulisan	21

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Perdagangan Eceran.....	22
2.1.1. Pengertian Perdagangan Eceran.....	22
2.1.2. Jenis-jenis Pengecer.....	22
2.2. Perilaku Konsumen.....	27
2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	27
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	28
2.2.3. Proses Perilaku Konsumen	30
2.3. Persepsi Kualitas Pelayanan	31
2.3.1. Pengertian Persepsi	31
2.3.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
2.3.3. Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan	32
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	35
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2. Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	35
2.5. <i>Purchase Intentions</i>	36
2.5.1. Pengertian <i>Purchase Intentions</i>	37
2.5.2. Dimensi Pengukuran <i>Purchase Intentions</i>	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Penelitian	39
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3. Metode Sampling	41
3.4. Metode Pengukuran Data.....	42
3.5. Metode Pengujian Instrumen	43
3.6. Metode Analisis Data	46

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.1.1. Analisis Validitas untuk Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan Mirota Kampus Babarsari.....	50
4.1.2. Analisis Validitas untuk Variabel Kepuasan	

Pelanggan Mirota Kampus Babarsari	51
4.1.3. Analisis Validitas untuk <i>Purchase Intentions</i>	
Konsumen Mirota Kampus Babarsari	52
4.1.4. Analisis Reliabilitas untuk Persepsi Kualitas	
Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan <i>Purchase</i>	
<i>Intentions</i> Konsumen Mirota Kampus Babarsari.....	53
4.2. Analisis Persentase	54
4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	54
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan per	
Bulan	55
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi	
Berbelanja di Mirota Kampus Babarsari per Bulan...	56
4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pertimbangan	
Utama Berbelanja di Mirota Kampus Babarsari.....	57
4.3 Analisis Regresi Berganda.....	58
4.4. Uji T	59
4.5. Persepsi Analisis Deskriptif.....	61
4.5.1. Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan.....	61
4.5.2. Penilaian Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.5.3. Penilaian Terhadap <i>Purchase Intentions</i>	64
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	68
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Persepsi Kualitas Pelayanan
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Purchase Intentions</i>
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Usia
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan
Tabel 4.8	Distribusi Respoden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja di Mirota per Bulan
Tabel 4.9	Distribusi Responden Berdasarkan Pertimbangan Utama Berbelanja di Mirota
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Berganda
Tabel 4.11	Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
Tabel 4.12	Penilaian Terhadap Kepuasan Pelanggan
Tabel 4.13	Penilaian Terhadap <i>Purchase Intentions</i>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengaruh *Service Quality Perception* dan *Satisfaction* Terhadap
Purchase Intentions

Gambar 2. Proses Perilaku Konsumen



**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *PURCHASE
INTENTIONS* KONSUMEN MIROTA KAMPUS BABARSARI**

(Studi Empirik Pada Mahasiswa UAJY dan UPN)

Disusun Oleh :

Brigita Oktaviana Imokbonang

NPM : 01 03 13207

Pembimbing

Budi Suprpto, Ph.D

Intisari

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap *purchase intentions* konsumen Mirota Kampus Babarsari.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kajian literatur dan penyebaran kuesioner. Responden yang diteliti berjumlah 110 orang yang terdiri dari mahasiswa UAJY dan UPN yang tinggal di daerah Babarsari. Analisis data dengan menggunakan analisis persentase dan analisis regresi berganda.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah: dimensi *reliability* pada variabel persepsi kualitas pelayanan dan dimensi *service* pada variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap *purchase intentions*.

Kata kunci: persepsi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *purchase intentions*