
 UNIVERSITAS LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI PERKULIAHAN	DITUNJANG KAMPUS BANDAR LAMPUNG
Tanggal	05 JAN 2007
Keputusan	2975/EM/Hd.1/2007
Keterangan	Rf 6SP.8342 AND 06
Seksi/Departemen :	

 UNIVERSITAS LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI PERKULIAHAN	UNIVERSITAS LAMPUNG FAKULTAS EKONOMI PERKULIAHAN
---	--

**PENGARUH SERVICE QUALITY PERCEPTION DAN SATISFACTION
TERHADAP PURCHASE INTENTION
PADA ALFA SUPERMARKET YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

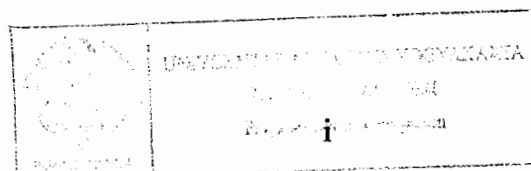
Andik Rudy Christian

NPM : 99 03 11532

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

JUNI 2006



SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY PERCEPTION* DAN *SATISFACTION*
TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
PADA ALFA SUPERMARKET YOGYAKARTA**

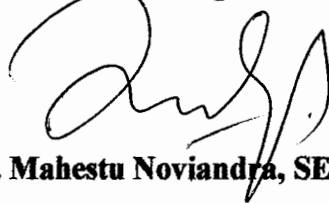
Disusun Oleh :

Andik Rudy Christian

NPM : 99 03 11532

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



W. Mahestu Noviandra, SE., Mscib.,

Tanggal 15 Mei 2006

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY PERCEPTION* DAN *SATISFACTION*
TERHADAP *PURCHASE INTENTION*
PADA ALFA SUPERMARKET YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Andik Rudy Christian

NPM : 99 03 11532

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 15 juni 2006

Dan dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat

Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitian Penguji


Dr. E. F. Slamet Sarwono, MBA.



Anggota Penguji


Drs. Gunawan Jiwanto, MBA.


W. Mahestu Noviantra, SE., Mscib.

Yogyakarta, 15 Juni 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Dr. R. Maryatmo, MA
FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi degan judul :

Pengaruh Service Quality Perception dan Satisfaction Terhadap Purchase

Intention

Pada ALFA Supermarket 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 di 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, 15 Juni 2006

Saya yang menyatakan :



Andik Rudy Christian

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Bapa di Surga, dengan kasihnya yang besar dan mulia menyertai, melindungi, dan membimbing penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, dorongan, maupun bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini :

1. Bapak Drs. Ef. Slamet Santoso, MBA., DBA., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Fx. Suwanto, MS., selaku Dekan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu W. Mahestu Noviandra, SE., Mscib., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah begitu banyak memberikan waktu, bimbingan, bantuan, dan saran-saran selama penulisan skripsi ini sehingga pada akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap Dosen pengajar dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala pengajaran dan pelayanannya.
5. Keluargaku tercinta : Ibu Marni, Bapak Karmo, Mbak Linda, Mas Anton, dan Mbak Krisna, yang memberikan segala dukungan dan kesabaran yang tak terbatas.
6. Keluarga Mas Agus dan Mbak Linda yang selalu memberian dukungan dan pengertian yang sangat berarti bagi penulis.

7. Keluargaku yang lain serta keluarga Pak Pri atas segala bantuannya baik langsung maupun tak langsung.
8. Mas Tommy yang pernah mendukung dari jauh
9. Semua teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu : teman kos, teman kampus, temen nongkrong, temen maen, temen lama, & teman2 yang terlupakan. “ Matur tengkyu untuk segalanya, semoga sukses”.
10. Adek-adek asisten komputer yang ramah-ramah dan selalu menoleransi penulis yang tak pernah bersepatu selama pengerjaan skripsi di ruang komputer.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis membuka diri terhadap saran maupun kritik guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis hanya dapat menyapaian “Thanks, God bless you”.

Yogyakarta, 15 Juni 2006

Penulis

Hidup ini sungguh jauh dari ideal. Begitu banyak kesalahan dan hal-hal yang berjalan mengecewakan. Bergelut dalam masa-masa sulit, menyaksikan orang-orang dekat yang turut merasakan deritanya. Namun dalam penyesalan dan ketakutan yang mengurung, adalah kesempatan untuk belajar dan berkembang, menjadi tabah dan rela, sadar dan mawas.

Kenyataannya, kebangkitan tidaklah mudah. Selalu ada pelajaran yang terabaikan, keterbatasan, peristiwa sial, dan masa kejatuhan kembali. Pengalaman sakit ini menguji keyakinan dan keberanian, dan seharusnya menjadi kesempatan lagi untuk semakin tahu, semakin bijak, semakin kuat, dan semakin teguh, sebagai bekal untuk melanjutkan perjalanan hidup yang licin dan remang-remang.

ARCh

**Skripsi ini kupersembahkan untuk keluargaku,
yang memberiku dukungan dan kesabaran
tak terbatas**

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Motto	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Intisari	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Hipotesis Penelitian	6
1.7 Metodologi Penelitian	6
1.7.1 Lokasi	6
1.7.2 Populasi dan Sampling	6
1.7.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.7.4 Metode Pengukuran Data	7
1.7.5 Metode Analisis Data	8
1.7.5.1 Analisis Uji Instrumen	8
a) Analisis Validitas	8
b) Analisis Reliabilitas	9
1.7.5.2 Analisis Data	10
a) Analisis Uji Simultan	11
b) Analisis Uji Parsial	12

BAB II	LANDASAN TEORI	15
2.1	Jasa	15
2.1.1	Pengertian Jasa	15
2.1.2	Karakteristik Jasa	15
2.1.3	Klasifikasi Jasa	16
2.1.4	Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa	17
2.2	Perilaku Konsumen	18
2.2.1	Pengertian Perilaku Konsumen	18
2.2.2	Teori-teori Perilaku Konsumen	19
2.2.3	Faktor-faktor Perilaku Konsumen	20
2.2.4	Model Perilaku Konsumen	23
2.2.5	Proses Keputusan Pembeli	25
2.3	Service Quality Perception	29
2.4	Satisfaction	32
2.5	Purchase Intention	36
BAB III	ANALISIS DATA	37
3.1	Analisis Profil Responden	38
3.2	Analisis Uji Instrumen	39
3.2.1	Analisis Validitas	39
3.2.2	Analisis Reliabilitas	42
3.3	Analisis Regresi Berganda	43
3.3.1	Uji Simultan	43
3.3.2	Uji Parsial	45
3.3.3	Pembahasan	46
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	49
4.1	Kesimpulan	49
4.2	Implikasi Manajerial	51
4.3	Keterbatasan Penelitian	51
4.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.2	Karakter Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	37
Tabel 3.3	Pearson Correlation SQP	39
Tabel 3.4	Pearson Correlation SAT	39
Tabel 3.5	Pearson Correlation PI	40
Tabel 3.6	Tabel Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel Model Summary		42
Tabel ANOVA		43
Tabel Coefficients		44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen	24
Gambar 2.2	Model Proses Keputusan Pembeli	25



**PENGARUH SERVICE QUALITY PERCEPTION DAN SATISFACTION
TERHADAP PURCHASE INTENTION
PADA ALFA SUPERMARKET YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

Andik Rudy Christian

NPM : 99 03 11532

Pembimbing utama

W. Mahestu Noviandra, SE., Mscib

Intisari

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh *service quality perception* dan *satisfaction* terhadap *purchase intention* pada ALFA Supermarket Yogyakarta. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang pernah dilakukan Setyawan dan Ihwan (2004) pada sebuah perusahaan retail di Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, yang diadaptasi dari instrumen penelitian Setyawan dan Ihwan (2004). Metode pemilihan sampel dalam penelitian menggunakan *purposive sampling*, yaitu mahasiswa.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan hasil penelitian Setyawan dan Ihwan (2004), yang menunjukkan bahwa variabel *service quality perception* dan Variabel *satisfaction* merupakan variabel independen yang berpengaruh terhadap *purchase intention* baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata kunci : *service quality perception, satisfaction, purchase intention.*