Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Pembelian Ulang Jasa pada *Shoes And Care* Boediman Yogyakarta

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama	: Arina Ika Purnamasari
Nomor Mahasiswa	: 13311174
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukkan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman /sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, Febuari 2017

Penulis

Arina Ika Purnamasari

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Pembelian Ulang Jasa pada *Shoes And Care* Boediman Yogyakarta

Oleh :

Nama	: Arina Ika Purnamasari
Nomor Mahasiswa	: 13311174
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Operasional

Yogyakarta, 03 Febuari 2017
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing

Drs. Zulian Yamit M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG JASA PADA *SHOES AND CARE* BOEDIMAN YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **Arina Ika Purnamasari**

Nomor Mahasiswa : **13311174**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 16 Maret 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : Anjar Priyono Ph.D

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

ABSTRACT

This research was intended to identify and analyze effect of service quality, customer satisfaction and repurchase intension in Shoes and Care Boediman Yogyakarta. Population in this research is all service usage in Shoes and Care Boediman Yogyakarta. Total sample was 100 respondents. Sample was taken using purposive sampling method that did not give equal chance for each population member to be selected as sample. Data source in this research was primary data in form of questionnaire. Data was analyzed using path analysis with simple linear regression technique and multiple-linear regression technique.

The results indicated that effect of service quality on consumer satisfaction and on repurchase intension were 49.4% and 35.7%, respectively. Meanwhile, effect of consumer satisfaction on repurchase intension 48.6%, effect of consumer satisfaction on repurchase intension through consumer satisfaction was 24% and effect of total service quality on repurchase intension through consumer satisfaction was 59.7%. Therefore, there is increase in direct effect of service quality on repurchase intension after consumer satisfaction. Conclusions from the research are (1) service quality influence significantly satisfaction of consumer in Shoes and Care Boediman Yogyakarta; (2) service quality affect significantly repurchase intension in Shoes and Care Boediman Yogyakarta; (3) consumer satisfaction affect significantly repurchase intension on Shoes and Care Boediman Yogyakarta; and (4) service quality affect significantly repurchase intension through consumer satisfaction in Shoes and Care Boediman Yogyakarta.

Keywords : Service Quality, Repurchase Intension, Consumer Satisfaction, Shoes and Care Boediman

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan (*service quality*), kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), serta minat pembelian ulang pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa *di Shoes and Care* Boediman Yogyakarta. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responnden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, karena hanya yang sudah pernah menggunakan jasa pada *Shoes and Care* BoedimanYogyakarta. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner (angket penelitian). Analisis data penelitian ini adalah analisis jalur dengan teknik regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini diperoleh besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 49,4%, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang sebesar 35,7%, besarnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang sebesar 48,6%, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen sebesar 24%, dan pengaruh total kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang melalui kepuasan konsumen adalah sebesar 59,7%. Dengan demikian, besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang setelah adanya kepuasan konsumen meningkat. Kesimpulan penelitian ini adalah : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Shoes and Care Boediman* Yogyakarta; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta; 3) Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta; dan 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang konsumen melalui kepuasan konsumen pada *Shoes and Care* Boediman Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Pembelian Ulang, Kepuasan Konsumen, *Shoes and Care* Boediman

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada kami sehingga dengan restu-Nya pula skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Pembelian Ulang Jasa pada *Shoes And Care* Boediman Yogyakarta" dapat diselesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Fakultas Ekonomi Strata 1 (S-1) pada Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penelitian tugas akhir kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc, Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Zulian Yamit M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

   segala ilmu yang diberikan
4. Ayah dan Ibukku yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan doa restu baik moril dan materiil selama kuliah sampai terwujudnya skripsi ini.
5. Astri Lisa dan Dwi Bhakti, saudaraku yang selalu memberi semangat, membantu, serta mendoakan.

6. Teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen khususnya angkatan 2013 yang telah memberikan kesan menyenangkan selama perkuliahan serta memberikan bantuan dan dukungan.
7. Teman-teman KKN-387 atas kerjasama dan doanya.
8. Sahabat-sahabat, Caca, Liajoni, Meyta, Sinta, Aulia yang telah memberikan segenap doa, dukungan, dan bantuan yang tak terukur.
9. Handoko Bramantia Kurniawan, yang selalu memberi dukungan, bantuan serta doa yang tak ternilai.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna, maka segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Febuari 2017

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Man Jadda Wa Jadda"

Barang siapa yang bersungguh - sungguh akan mendapatkannya.

"Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah ".

(HR. Turmudzi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan :

1. Untuk Ibu dan Ayah tersayang, yang selalu memberikan dukungan, doa serta kasih sayang yang tak terbatas
2. Untuk almamaterku
3. Untuk sahabat, kerabat dan orang terkasih