

Skripsi berjudul

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA TOKO BANJIR
FURNITURE PEMALANG**

Disusun oleh:

FAWAZ

No. Mhs 141080020

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 21 Februari 2014
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama I

Penguji

Drs. Tugiyono, MM

Sri Kussujaniatun, Dra, MSi

Pembimbing Utama II

Penguji

Nilmawati, SE, M.Si

Widhy Tri Astuti, SE, M.Si

Mengetahui

UPN “Veteran” Yogyakarta

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Ketua

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si
NIP 19640105 199003 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA TOKO BANJIR FURNITURE PEMALANG

dan dimajukan untuk diuji pada hari, Jumat Tanggal 21 Februari 2014 adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas batal saya terima.

Yogyakarta, Tanggal 5 bulan Maret tahun 2014

Yang memberi pernyataan

Fawaz

Saksi 1. Sebagai Pembimbing I Drs. Tugiyono, MM	Saksi 2. Sebagai Pembimbing II Nilmawati, SE, MSi
Saksi 3. Sebagai Penguji I Sri Kussujaniatun, Dra, MSi	Saksi 4. Sebagai Penguji II Widhy Tri Astuti, SE, MSi

HALAMAN MOTTO

*Ini adalah sebuah kebenaran bahwa Anda bisa sukses walaupun dengan
ancepat bila Anda membantu orang
lain untuk juga merasakan sukses.*

~ Napoleon Hill ~

HALAMAN PERSEMBAHAN

❖ *Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan doa, semangat, dan materi. Pada saat ini ananda bisa mempersembahkan skripsi ini*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikumWr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan studi jenjang program strata 1 (S1) di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Yogyakarta.

Skripsi ini berjudul "Pengaruh persepsi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang konsumen pada Toko Banjir Furniture Pemalang", dapat diselesaikan dengan baik. Selama melakukan penelitian, penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Sujatmika, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, UPN "VETERAN" Yogyakarta.
3. Ibu Yuni Siswanti, SE, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Tugiyono, MM selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktu kepada penulis sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Nilmawati, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan meluangkan waktu kepada penulis sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah banyak memberi dorongan baik moral maupun material

Akhirnya harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	xi
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	47
B. Jenis Penelitian.....	47

C. Populasi dan Sampel.....	47
D. Teknik Pengambilan Sampel dan Besaran Sampel.....	48
E. Jenis Data Yang Digunakan.....	49
F. Metode Pengumpulan Data.....	49
G. Operasionalisasi Variabel.....	50
H. Skala Pengukuran.....	52
I. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	52
J. Metode Analisis.....	57

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	61
B. Analisis Kuantitatif.....	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA.....	81
---------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Uji Validitas.....	54
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan JenisKelamin Responden.....	62
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	63
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	64
Tabel 4.4. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	65
Tabel 4.5. Karakteristik berdasarkan Frekuensi Pembelian Perbulan.....	66
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pembelian Ulang.....	69
Tabel 4.9. Regresi Linear Sederhana.....	71
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Moderator.....	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa.....	12
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	20
Gambar 2.3. Proses Keputusan Pembelian.....	37
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	84
Lampiran 2 Rekapitulasi Responden 30.....	88
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
Lampiran 4 Rekapitulasi Responden 110.....	94
Lampiran 5 Hasil Regresi.....	97