

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSI BERPINDAH  
(SWITCHING INTENTION) YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAAN  
PELANGGAN**

(Survey pada Pengguna Jasa Rumah Kos di Condong Catur)

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Kurikulum dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Progam Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**PANJI PANGARSA TINARBUKHA**

**NIM : 141110044**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**YOGYAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSI BERPINDAH (SWITCHING INTENTION) YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAAN PELANGGAN  
(Survey pada Pengguna Jasa Rumah Kos di Condong Catur)**

Disusun oleh

PANJI PANGARSA TINARBUKHA

NIM : 141110044

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 21 Agustus 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang/

Penguji I

Pembimbing Utama I

**Drs. Ibrahim, MM**

**DR. Heru Tri S, MS**

Pembimbing Utama II

Penguji II

**Sri Harjanti, SE. M.si**

**Surpiko HD. SE. M.si**

Mengetahui  
UPN “Veteran” Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen  
Ketua

**Hasa Nurrohim KP., SE. M.si**

**NPY. 2 7011 98 0187 1**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSI BERPINDAH (SWITCHING INTENTION) YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAAN PELANGGAN**

**(Survey pada Pengguna Jasa Rumah Kos di Condong Catur)**

dan dimajukan untuk diuji pada hari, Jum'at 21 Agustus 2015 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 diatas, 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 oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 21 Agustus 2015

Yang memberi pernyataan

Panji Pangarsa Tinarbukha

Ketua Sidang/

Pembimbing II

Pembimbing Utama I

**Drs. Ibrahim, MM**

**Sri Harjanti, SE. M.si**

Penguji I

Penguji II

**DR. Heru Tri S, MS**

**Surpiko HD. SE. M.si**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSI BERPINDAH (SWITCHING INTENTION) YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAAN PELANGGAN  
(Survey pada Pengguna Jasa Rumah Kos di Condong Catur)**

PANJI PANGARSA TINARBUKHA

NIM : 141110044

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap intensi berpindah yang dimediasi oleh kepuasan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu kuesioner dengan pengukuran skala likert yang disebarkan kepada 100 responden pengguna jasa rumah kos di kawasan Condong Catur. Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan (X), kepuasan pelanggan (Z) dan intensi berpindah atau *switching intention* (Y). Teknik analisis yang menggunakan teknik analisis deskriptif dan kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa rumah kos dan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensi berpindah. Implikasi manajerial dalam penelitian ini sebaiknya meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menurunkan intensi berpindah pengguna jasa rumah kos di kawasan Condong Catur.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, intensi berpindah, rumah kos, Condong Catur.

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua, Bapak Suparjan dan Ibu Hamidah atas tanda terima kasih saya karena telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang tiada akhir. Untuk papa, terima kasih karena telah menjadi teladan yang sangat baik bagi saya dan keluarga. Untuk mama, terima kasih atas segala pengertian dan perhatian untuk kami sekeluarga. Terima kasih juga saya sampaikan kepada ketiga adek saya yang membantu saya tetap termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga untuk sahabat-sahabat dan orang-orang disekitar saya yang tidak bisa saya sebutkan semua, terima kasih atas dukungan untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.**

## **MOTTO**

**One day your life will flash before your eyes, make sure its worth watching-  
Gerard Way**

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillahirabbilalamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah serta ridho-Nyalah skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSI BERPINDAH (SWITCHING INTENTION) YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAAN (Survey pada pengguna kos di kawasan Condong Catur)”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi yang merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) dari Fakultas Ekonomi pada Progam Studi Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta.

Dalam kesempatan in penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan selama melakukan penelitian ini kepada:

1. Hasa Nurrohim KP, SE, M.Si., selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta.
2. Drs Ibrahim, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sri Harjanti, SE. M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. DR. Heru Tri S, MS selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
5. Surpiko HD. SE. M.si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam menyusun skripsi ini.
6. Drs. Sudaryoto MS selaku dosen wali yang telah banyak membantu sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan masa studi saya di UPN “Veteran” Yogyakarta.

7. Kepada pemilik maupun penjaga rumah kos di kawasan Condong Catur yang telah sudi memberikan izin sebagai tempat dilaksanakan penelitian dan pengguna jasa rumah kos yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kepada keluarga terutama papa dan mama atas dukungan yang telah diberikan kepada saya yang menjadi motivasi untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang telah memberikan dukungan yang tiada hentinya sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu segala bentuk saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi kemajuan kedepannya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

Yogyakarta, 21 Agustus 2015

Penulis

Panji Pangarsa Tinarbukha



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN ABSTRAK .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Kualitas Layanan.....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Intensi Berpindah ( <i>Switching Intention</i> ) .....	27
B. Hubungan Antar Variabel .....	33
C. Penelitian Terdahulu .....	35
D. Kerangka Pemikiran.....	39
E. Hipotesis Penelitian .....	39
BAB III: METODE PENELITIAN .....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Populasi dan Sampel.....	41
C. Jenis dan Sumber Data.....	42
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	43
E. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	44
F. Definisi Operasional Variabel.....	45
1. Pengukuran Variabel.....	45
2. Operasionalisasi Variabel .....	46

G. Uji Instrumen .....	50
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Realibilitas .....	53
H. Metode Analisis Data.....	54
1. Analisi Deskriptif .....	54
2. Analisis Kuantitatif .....	54
I. Pengujian Hipotesis .....	57
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	59
A. Analisis Deskriptif .....	59
1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	59
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Kiriman ....	60
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tarif Kos Perbulan .....	61
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
a. Variabel Kualitas Layanan .....	62
b. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
c. Variabel Intensi Bepindah ( <i>Switching Intention</i> ) .....	64
B. Analisis Kuantitatif .....	65
1. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	65
C. Pengujian Hipotesis .....	75
D. Pembahasan .....	77
BAB V PENUTUP .....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Layanan .....	51
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Intensi Berpindah .....	52
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Kiriman .....	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tarif Kos Perbulan .....	61
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Intensi Berpindah ( <i>Switching Intention</i> ) .....	64
Tabel 4.7 Koefisiensi Determinasi Total .....	67
Tabel 4.8 Koefisiensi Regresi Pengaruh Variabel X terhadap Z .....	68
Tabel 4.9 Koefisiensi Regresi Pengaruh Variabel Z terhadap Y .....	70
Tabel 4.10 Koefisiensi Regresi Pengaruh Variabel X terhadap Y.....	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
Gambar 2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 3.1 Model Analisis Path .....	55
Gambar 4.1 Analisis Jalur .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisoner Penelitian .....
Lampiran 2	Rekapitulasi Data 30 dan 100 Responden .....
Lampiran 3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....
Lampiran 4	Analisis Deskriptif.....
Lampiran 5	Analisis Kuantitatif .....