

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
NIAT PEMBELIAN ULANG**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**DEBORA FULBERTUS**  
**NRP: 7103099053**

No. INDEK	0305/04
TGL TERIMA	10.02.2009
<del>REVISI</del>	
<del>REVISI</del>	
No. INDEK	FPSI Fol h-1
K. P. KE	1 (satu)

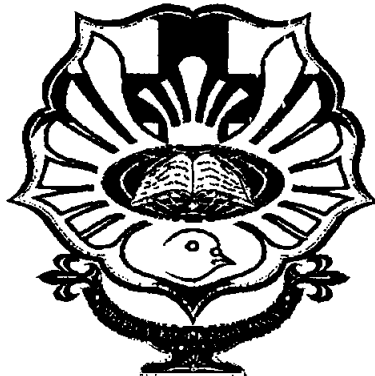
**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2003**

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
NIAT PEMBELIAN ULANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi**



**OLEH:**

**Debora Fulbertus**

**NRP: 7103099053**

**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2003**

# SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama mahasiswa : DEBORA FULBERTUS .....

NRP : 7103099053 .....

Fakultas : Psikologi

Alamat / Telepon : JL. DOHO NO. 41 SURABAYA .....


(031) 5630130 .....

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah hasil pemikiran saya sendiri dan tidak merupakan hasil **PLAGIAT**.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan bersedia menerima sanksi apabila saya melanggar hal – hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini.

Surabaya, 1 DESEMBER 2003 .....

Yang membuat pernyataan,

 **METERAI TEMPEL**  
Rp. 6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
*Deby*

DEBORA FULBERTUS

**HALAMAN PERSETUJUAN**


**SKRIPSI**

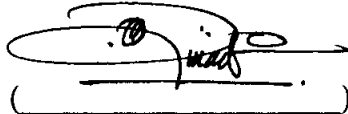
**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN NIAT PEMBELIAN ULANG**

Oleh:

DEBORA FULBERTUS  
7103099053

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Drs. Musa Tanaja M. Si. (  )

Pembimbing Pendamping : Rachmadi S.Sos. (  )

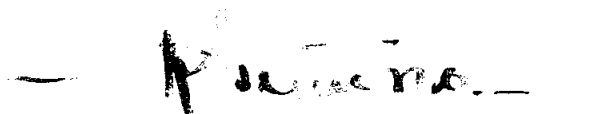
Surabaya, 3 Desember 2003

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 17 Desember 2003

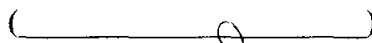
Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi,  
Dekan,



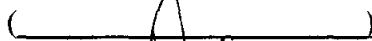
(Drs. Psi. M. L. Oetomo)

Dewan Penguji:

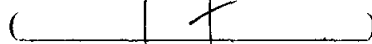
1. Ketua : Drs. Psi. M. L. Oetomo



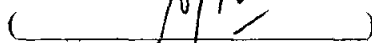
2. Sekretaris : Jaka Santosa S.Psi.



3. Anggota : Drs. Musa Tanaja M.Si.



4. Anggota : Agnes Maria S. M.Psych.



**HALAMAN MOTTO**

*KESUKSESAN BUKAN FINAL*

*KEGAGALAN JUGA BUKAN FATAL*

*HANYA KERENDAHAN HATI LAH YANG MENENTUKAN*

*SEGALANYA*

*II TAWARIKH 7:14*

God didn't promise days without pain,

Laughter without sorrow,

Sun without rain.

But He did promise strength for the day,

Comfort for the tears,

And light for the way.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya yang teramat sederhana ini kupersembahkan untuk Tuhan Yesus,  
Papa, Mama, dan Saudara-Saudaraku yang telah menjadi  
terang dan cahaya  
dalam kehidupanku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Bapa di Surga atas segala kebaikannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Karya ini tidak akan selesai tanpa bantuan banyak pihak yang telah memberikan sunbangan yang besar, mulai dari awal dimana karya ini masih merupakan konsep-konsep yang sederhana, hingga menjadi skripsi. Bantuan-bantuan tersebut sangat berarti bagi penulis dan akan selalu lekat di hati dan ingatan penulis.

Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Psi. M. L. Oetomo selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
2. Bapak Drs. Musa Tanaja M.Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Rachmadi S.Sos selaku Pembimbing II yang selalu bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk membimbing penulisan skripsi ini mulai dari outline sampai selesai menjadi sebuah skripsi. Terima kasih atas waktu, tenaga, pikiran



yang Bapak berdua berikan kepada penulis. Terima kasih juga atas nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis untuk persiapan sebelum maju sidang.

3. Ibu Retnosari selaku pemilik rumah makan Warung Nusantara di jalan Tegaisari Nomor 97 Surabaya, yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian ini, Pak Hasan serta Ibu Nanik dan seluruh pegawai rumah makan Warung Nusantara atas kerjasamanya, penulis mengucapkan terima kasih.
4. Ibu Jessica Diana Gabrielle, S.Psi. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah banyak memberikan motivasi dan membantu dalam hal surat-menyurat.
5. Ibu Ratna Yudhawati S.Psi. selaku dosen wali yang telah memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Jaka Santosa S.Psi. yang telah banyak memberikan dorongan dan masukan berupa ide-ide, saran-saran, dan jawaban-jawaban atas pertanyaan yang membangun serta berguna bagi penulisan skripsi ini.
7. Dosen-dosen Fakultas Psikologi Unika Widya Mandala Surabaya, yang telah membimbing selama masa studi penulis.
8. Segenap Staf Tata Usaha yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Papa dan mama tercinta, sebagai orang tua yang senantiasa memberikan dorongan melalui doa dan perhatian juga kasih sayangnya sehingga senantiasa mengingatkan penulis untuk terus maju. Mama, untuk doa-doa yang selalu manis kudengar, *this is for you, mom!*

10. Ko Roy, Lady dan Titin yang senantiasa menjadi pendorong bagi penulis, terima kasih buat saat-saat indah yang dilalui bersama. Penulis bersyukur memiliki saudara-saudara seperti kalian.
11. Jimmy Sutanto, Ko Marlianto, K' Erma, Henny Trisno, Deni Gunawan, dan Vivi Lukito, Kalian adalah teman dan sahabat penulis yang terbaik. *Without you all, this would be impossible for me!*
12. Christyn Veronika dan Agnes Chandrasari atas segala bantuan dan dorongan selama penelitian berlangsung. *Keep on moving, ok!*
13. *A man in the past, whoever shows me the colors of life. Thanks to you, I owe you a lot!*
14. Dan kepada semua pihak lain yang turut membantu terselesainya penulisan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis haturkan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, Desember 2003

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul.....	i
Surat pernyataan.....	ii
Halaman persetujuan.....	iii
Halaman pengesahan.....	iv
Halaman motto.....	v
Halaman persembahan.....	vi
Kata pengantar.....	vii
Daftar isi.....	x
Daftar tabel.....	xiii
Daftar gambar.....	xiv
Daftar lampiran.....	xv
Abstraksi.....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	5
1.3. Batasan Istilah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat praktis.....	8
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1. Niat Pembelian Ulang.....	10
2.1.1. Pengertian niat.....	11
2.1.2. Pengertian pembelian ulang.....	12
2.1.3. Pengertian niat pembelian ulang.....	13
2.1.4. Keputusan pembelian konsumen.....	15
2.1.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembelian ulang.....	17

2.1.6. Tipe-tipe konsumen.....	20
2.1.7. Aspek-aspek niat pembelian ulang.....	21
2.2. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.1. Pengertian persepsi.....	24
2.2.2. Pengertian kualitas.....	26
2.2.3. Pengertian pelayanan.....	27
2.2.4. Pengertian kualitas pelayanan.....	28
2.2.5. Pengertian persepsi terhadap kualitas pelayanan.....	29
2.2.6. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	30
2.3. Hubungan antara Niat pembelian Ulang dan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	33
2.4. Hipotesis.....	35
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
3.5.1. Validitas alat ukur.....	41
3.5.2. Reliabilitas alat ukur.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
4.1. Orientasi Kancan Penelitian.....	45
4.1.1. Gambaran umum rumah makan Warung Nusantara.....	45
4.2. Persiapan Penelitian.....	46
4.3. Pelaksanaan Penelitian.....	47
4.4. Hasil Penelitian.....	49
4.4.1. Deskripsi identitas subyek penelitian.....	49
4.4.2. Deskripsi variabel penelitian.....	50

4.4.3. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur.....	54
4.4.4. Uji hipotesis.....	56
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1. Bahasan.....	60
5.2. Simpulan.....	68
5.3. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. <i>Blue Print</i> Angket Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 3.2. <i>Blue Print</i> Angket Niat Pembelian Ulang.....	41
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Usia Subyek Penelitian.....	49
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Subyek Penelitian.....	49
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap Kualitas Pelayanan Total (N = 70).....	51
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap Faktor Kualitas Produk (N = 70).....	51
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap Faktor Harga (N = 70).....	52
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap Faktor <i>Service Quality</i> (N = 70).....	52
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap <i>Emotional Factor</i> (N = 70).....	53
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Nilai Persepsi Subyek terhadap Faktor Biaya dan Kemudahan (N = 70).....	53
Tabel 4.9. Distribusi Frekuensi Nilai Variabel Niat Pembelian Ulang (N = 70).....	54
Tabel 4.10. Hubungan Perfaktor Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung..	58
Tabel 4.11. Bobot Sumbangan Efektif Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	17
Gambar 2.2. Proses Perseptual.....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran.....	73
1. Angket Penelitian.....	74
2. Data Mentah Faktor Kualitas Produk.....	79
3. Data Mentah Faktor Harga.....	80
4. Data Mentah Faktor <i>Service Quality</i> .....	81
5. Data Mentah <i>Emotional Factor</i> .....	82
6. Data Mentah Faktor Biaya dan Kemudahan.....	83
7. Data Mentah Faktor Kualitas Pelayanan Total.....	84
8. Hasil Uji Analisis Kesahihan Butir.....	85
9. Hasil Uji Keandalan Teknik Hoyt.....	95
10. Hasil Uji Normalitas Sebaran.....	99
11. Hasil Uji Linieritas.....	107
12. Hasil Analisis Regresi.....	114
13. Surat Ijin Pengambilan Data dari Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.....	123
14. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian pada Rumah Makan Warung Nusantara di Surabaya.....	124



Debora Fulbertus. 7103099053. (2003). "Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Niat Pembelian Ulang." Skripsi Sarjana Strata 1. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

### Abstraksi

Dalam era globalisasi seperti saat ini, dunia industri berkembang dengan begitu pesatnya. Perkembangan ini tentu saja berpengaruh terhadap kondisi perekonomian di manapun, tidak terkecuali di Indonesia. Hal ini menyebabkan banyak perusahaan yang saling berkompetisi untuk menjadi yang terbaik, salah satunya adalah dengan cara menampilkan kinerja yang terbaik dalam bentuk pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang meliputi kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan, sebagai variabel bebas, dan niat pembelian ulang sebagai variabel tergantung. Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dapat di defenisikan sebagai penilaian konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan, menyangkut ukuran seberapa jauh perbedaan atau kesenjangan antara harapan konsumen mengenai produk atau jasa dengan kenyataan yang diterima dari pihak pengusaha, dan pengertian mengenai niat pembelian ulang adalah, tahap kecenderungan perilaku membeli dari konsumen pada suatu produk barang maupun jasa yang dilakukan secara berulang dalam jangka waktu yang tertentu dan secara aktif menyukai dan mempunyai sikap positif terhadap suatu produk barang atau jasa, didasarkan pada pengalaman pembelian yang telah dilakukan di masa lampau.

Pada penelitian ini, teknik pengambilan data menggunakan metode penyebaran angket dan diberikan pada konsumen yang ditemui telah selesai makan dan berbelanja pada rumah makan Warung Nusantara. Pengolahan data dengan komputer dilakukan dengan program Seri Program Statistik, Versi IBM/ IN tahun 1994, edisi Sutrisno Hadi dan Seno Pamardiyanto UGM-Yogyakarta, Indonesia. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil: tidak ada hubungan signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan niat pembelian ulang ( $r_{xy} = 0,023$  dengan  $p = 0,844$ ), yang berarti bahwa hipotesis alternatif ditolak dan hipotesis nihil diterima. Sumbangan efektif kelima variabel bebas terhadap niat pembelian ulang sebesar 8.143% dan sisanya 91.857% dipengaruhi oleh variabel lain.

Harga memiliki hubungan yang signifikan dengan niat pembelian ulang, hal ini berarti faktor harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ulang konsumen rumah makan Warung Nusantara. Niat pembelian ulang konsumen rumah makan Warung Nusantara turut dipengaruhi oleh faktor lain yaitu faktor intern yang meliputi beberapa faktor psikologis, tipe-tipe konsumen (*hard-core loyal*, *soft-core loyal*, *shifting loyal*, dan *switcher*) menurut Kotler (1997, 60) dan kepentingan pribadi individu yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen serta faktor ekstern antara lain waktu pengambilan sampel, pengaturan lingkungan fisik rumah makan meliputi waktu pelayanan, ketersediaan akan pendingin ruangan yang memadai, penataan cahaya dalam ruangan, dan lain-lain.