PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PADA PERSEWAAN ALAT PESTA "SUYONO" DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen

Oleh :

MUCHAMMAD ZAENAL ARIFIN RAHMATULLOH

2010210755

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PADA PERSEWAAN ALAT PESTA "SUYONO" DI SURABAYA

Diajukan oleh :

MUCHAMMAD ZAENAL ARIFIN RAHMATULLOH

2010210755

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 03 Februari 2014

(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., psikolog, CGA., CGI.)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, NILAI YANG DIRASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PADA PERSEWAAN ALAT PESTA "SUYONO" DI SURABAYA

Disusun oleh :

MUCHAMMAD ZAENAL ARIFIN RAHMATULLOH
NIM : 2010210755

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 28 Februari 2014

Tim Penguji

Ketua : **Drs.Ec.Harry Widyantoro,M.Si.** .....

Sekretaris : **Laila Saleh Marta',S.Psi.,M.MT.,psikolog** .....

Anggota : **Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,M.Si.** .....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Muchammad Zaenal Arifin Rahmatulloh
Tempat, Tanggal Lahir	: Surabaya, 01 Juli 1992
N.I.M.	: 2010210755
Jurusan	: Manajemen
Program Pendidikan	: Strata 1
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasa, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang pada Persewaan Alat Pesta "SUYONO" di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal : 03 Februari 2014

(Laila Saleh Marta', S.Psi., M.MT., psikolog, CGA., CGI.)

Ketua Program Studi Strata Satu Jurusan Manajemen

Tanggal : .....

(Mellyza Silvy, S.E., M.Si)

MOTTO

I LIKE THINKING BIG.

IF YOU ARE GOING TO BE THINKING ANYTHING,

YOU MIGHT AS WELL THINK BIG

DONALD TRUMP

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, saya panjatkan puja dan puji syukur kehadirat Alloh SWT (Pemilik Alam Semesta dan Seisinya) yang mana telah melimpahkan Rokhman dan Rakhim-Nya. Terimakasih untuk semua kesempatan terbaik dalam hidup yang Engkau berikan kepada hamba. Terimakasih selalu membimbing hamba, mengantarkan hamba pada tempat terbaik di bumi ini. Terimakasih memberikan hamba para manusia yang luar biasa seperti mereka. Terimakasih untuk membiarkan hamba tetap mencintaiMu hingga bertambahnya iman hingga akhir nafasku.

This words dedicated to ...

- Mama Ristin, motivator terkuat di jagad raya ini. Terimakasih atas do'a dan dukungannya. Alhamdulillah terlahir dari rahimmu. Alhamdulillah menikmati pelukan dan ciumanmu. Alhamdulillah hati selalu merasa rindu ketika tak bersamamu. Ma, my life for you, wish me the best.
- Abah Suyono, you are the greatest man i ever knew and dreamed of. Terimakasih atas do'a dan dukungannya. Maturnuwon sanget Bah, atas didikannya selama ini, amarahmu adalah suatu hal yang aku harapkan untuk menjadikanku kuat dan membuatku untuk selalu berinstropeksi diri, perintahmu adalah suatu hal yang aku inginkan karena menunjukkanku kebenaran. Ngapunten sanget Bah, menawi kulo mboten manut dateng panjenengan. Bah, urip kulo damel panjenengan, pendungane mugi-mugi kulo saget dados tiang sae.
- Siti Khusnul Khotimah, I don't know what i have to say. But you are the only one i have. Thanks for being better sister, i love you.
- Keluarga besar SYN, Budhe Jami, Pakdhe Yoto, Tante Aisya, Om Maulana, Om Afandi, Om Rudianto, Mas Arief A.R. dan segenap jajaran SYN Crew. Being the one of your part is the best way for me. Oh my great life.
- Bunda Laila Saleh Marta', S.Psi., M.Mt., psikolog. Our coffee time never be the same Bund. Maturnuwon sanget Bund atas bimbingannya selama ini, baik bimbingan formal maupun informal. Saya belajar banyak dari Bunda, terutama untuk selalu mencintai Kedua Orang Tua (Bola Kristal). Thanks for being my 2nd Mom. Jaga kesehatan ya Bund, sarapannya jangan telat, eat clean and healthy, banyak istirahat. Jadi kapan trevelling barengnya?

- Keluarga besar STIE Pesbanas dan jajaran para Dosen (Pak Basuki, Pak Harry, Bu Aniek, Bu Tatik, Bu Mellyza, dan Yang Terhormat lainnya), ULP's Family, Mas Pramubakti, Mas Parkiran, Mas Satpam
- My Top 5 :
    - Zella Priscilla, terimakasih untuk selalu mendukung, memberi solusi dan menjadi teman yang baik. Kamu kalau punya masalah (apalagi masalah cowok) jangan sungkan-sungkan cerita sama aku, sebisa mungkin aku pasti kasih solusi dan Bantu kamu. Keep hi5.
    - Rizky Novi Lestari, terimakasih untuk selalu mendukung, memberi solusi dan menjadi teman yang baik. Kapan-kapan kalau lagi nge-trip (wajib) ikutan ya, kalau ndak dikasih izin biar aku yang izin pasti dikasih. Keep hi5.
    - Nur Laily Hidayati, terimakasih untuk selalu mendukung, memberi solusi, membantu, menginspirasi dan menjadi teman yang baik. Baru kali ini aku nemu konco seng totalitas, tengkyu soro lel. Btw you have to learn how to save your money. Keep hi5.
    - Taufik Fajar Pristanto, terimakasih untuk selalu mendukung, memberi solusi dan menjadi teman yang baik. Btw ojok "sembarang(an)" terus, kancane iki loh bengong lek njaluk pendapat dan jawaban e "smbarang". Mari kita budayakan kegiatan Rabu Malam. Keep hi5.
    - Aditya Mahardhika, terimakasih untuk selalu mendukung, memberi solusi, membantu, menginspirasi dan menjadi teman yang baik. Suwon yo rere. next trip, where to go? Keep hi5.
- Temen seperjuangan skripsi: Luqman, Dora, Sigit, Fahmi, Erik, Gona, dll. (yang tidak kesebut yakinlah kau selalu kuingat).
- Temen dari semester 1-7 Metty, Fitria, Atid, Bagas, Jessy, Edo, Mba Desy, Riana, Niken, Senja, Gatot, Mahady, Mas Fony, Rossy, Andy, Anis, Wenny, Stephani, Andhika, Andre, Tsam, dll. (yang tidak kesebut yakinlah kau selalu kuingat).
- Responden, terimakasih atas partisipasinya dalam pengisian kuesioner tanpa kalian penelitian saya tidak akan terselesaikan dengan baik

From Semolo with love

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, melalui ilmu-Nya yang Maha Luas dan tak terkira, sehingga skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai yang Dirasa, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang pada Persewaan Alat Pesta "SUYONO" di Surabaya"** dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M., selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvi, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Strata I Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Laila Saleh Marta', S.Psi.,M.MT., Psikolog, CGA., CGI., selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Burhanudin, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang telah membimbing Peneliti selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.

5. Kedua orang tua Peneliti yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, menuntun Peneliti dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Peneliti.
6. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Peneliti selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari Peneliti.

Surabaya, 03 Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI		ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI		iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI		iv
HALAMAN MOTTO		v
HALAMAN PERSEMBAHAN		vi
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		x
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
ABSTRACT		xv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Latar Belakang Masalah	1
	1.2 Perumusan Masalah	8
	1.3 Tujuan Penelitian	8
	1.4 Manfaat Penelitian	8
	1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	12
	2.1 Penelitian Terdahulu	12
	2.2 Landasan Teori	17
	2.3 Kerangka Pemikiran	31
	2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III	METODE PENELITIAN	33
	3.1 Rancangan Penelitian	33
	3.2 Batasan Penelitian	34
	3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	34
	3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
	3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
	3.6 Penyusunan Instrumen Penelitian	41
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	43
	3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
	3.9 Teknik Analisis Data	45
BAB IV	GAMBAR SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	50
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	50
	4.2 Analisis Data	53
	4.3 Pengujian Hipotesis	65
	4.3 Pembahasan	69

BAB V PENUTUP 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Keterbatasan Penelitian 74
5.3 Saran 75

DAFTAR RUJUKAN .....

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian ini dengan Penelitian terdahulu 16
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pernyataan 42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin 50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden menurut Usia 51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden menurut Pekerjaan 52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden menurut Frekuensi 52
Tabel 4.5 Interval Kelas 54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan 54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Nilai yang Dirasa 55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan 56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap Niat Pembelian Ulang 57
Tabel 4.10 Uji Validitas Sampel Kecil 59
Tabel 4.11 Uji Validitas Sampel Besar pada Variabel Kualitas Pelayanan 60
Tabel 4.12 Uji Validitas Sampel Besar pada Variabel Nilai yang Dirasa 60
Tabel 4.13 Uji Validitas Sampel Besar pada Variabel Kepuasan Pelanggan . 61
Tabel 4.14 Uji Validitas Sampel Besar pada Variabel Niat Pembelian Ulang 61
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Sampel Kecil 62
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Sampel Besar 63
Tabel 4.17 Persamaan Perhitungan Regresi 63
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Simultan 65
Tabel 4.19 Analisis Uji Simultan (Uji F) 66
Tabel 4.20 Hasil Uji T dan Koefesien Determinasi Parsial 67

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 1 13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu 2 15
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Peneliti 31
Gambar 3.1 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_o Uji F 47
Gambar 3.2 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_o Uji T 49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuesioner
Lampiran 2	:	Identitas Responden
Lampiran 3	:	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
Lampiran 4	:	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
Lampiran 5	:	Uji Validitas dan Reliabilitas Tanggapan Responden
Lampiran 6	:	Teknik Analisis Data
Lampiran 7	:	Jadwal Penulisan Skripsi
Lampiran 8	:	Jurnal Pendukung

Impact of Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction to Repurchase Intention at "SUYONO" Rental Party Equipments in Surabaya

Abstract

The aim of this study is to provide an understanding of how service quality, perceived value, and customer satisfaction influence repurchase intention at "SUYONO" Party Equipments Rental. Most of previous studies in this area used services enterprises as the object of study. A survey to 100 users of "SUYONO" Rental Party Equipments was undertaken in Surabaya, Indonesia. The design of this study uses non-random sampling with judgmental sampling method. This study employs Multivariate Regression Analysis under Statistical Productand Service Solution (SPSS) application to test the hypothesis. The result indicates that repurchase intention is largely influenced by service quality. Meanwhile, perceived value and customer satisfaction have no direct relationship to repurchase intention. Therefore the service providers are highly suggested to focus in service quality to maximize repurchase intention. This study is applicable for firms to increase their customer's repurchase intention, especially those that are in services business.

Keyword *: Customer satisfaction, perceived value, customer satisfaction, repurchase intention, service firm, rental party equipments*