

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT  
BERPERILAKU PADA JASA BUS EFISIENSI  
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON BEHAVIORAL  
INTENTION AT "EFISIENSI" BUS SERVICE, YOGYAKARTA***



**Disusun oleh:  
JASMAN  
20100410117**

**FAKULTAS EKONOMI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT  
BERPERILAKU PADA JASA BUS EFISIENSI  
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON BEHAVIORAL  
INTENTION IN "EFISIENSI" BUS SERVICE, YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**



Telah disetujui Dosen Pembimbing:

Pembimbing

Dra. Retno Widowati PA, M.Si. Ph.D

NIP: 196304071991032001

Tanggal, 2 Mei 2014

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP MINAT**  
**BERPERILAKU PADA JASA BUS EFISIENSI**  
**DI YOGYAKARTA**

**Diajukan oleh:**

**JASMANI**  
**20100410117**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal, 28 Mei 2014  
Yang terdiri dari

Dr. Siti Dyah Handayani, SE, MM  
Ketua Tim Penguji

Dra. Retno Widowati PA.M.Si.Ph.D  
Anggota Tim Penguji

Lela Hindasari, SE.M. Si  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.  
NIK. 19660604199202 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jasman

Nomor Mahasiswa :20100410117

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Berperilaku Pada Jasa Bus Efisiensi Di Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau

12/01/2011  
11/01/2011  
10/01/2011  
09/01/2011  
08/01/2011  
07/01/2011  
06/01/2011  
05/01/2011  
04/01/2011  
03/01/2011  
02/01/2011  
01/01/2011  
31/12/2010  
30/12/2010  
29/12/2010  
28/12/2010  
27/12/2010  
26/12/2010  
25/12/2010  
24/12/2010  
23/12/2010  
22/12/2010  
21/12/2010  
20/12/2010  
19/12/2010  
18/12/2010  
17/12/2010  
16/12/2010  
15/12/2010  
14/12/2010  
13/12/2010  
12/12/2010  
11/12/2010  
10/12/2010  
09/12/2010  
08/12/2010  
07/12/2010  
06/12/2010  
05/12/2010  
04/12/2010  
03/12/2010  
02/12/2010  
01/12/2010  
31/11/2010  
30/11/2010  
29/11/2010  
28/11/2010  
27/11/2010  
26/11/2010  
25/11/2010  
24/11/2010  
23/11/2010  
22/11/2010  
21/11/2010  
20/11/2010  
19/11/2010  
18/11/2010  
17/11/2010  
16/11/2010  
15/11/2010  
14/11/2010  
13/11/2010  
12/11/2010  
11/11/2010  
10/11/2010  
09/11/2010  
08/11/2010  
07/11/2010  
06/11/2010  
05/11/2010  
04/11/2010  
03/11/2010  
02/11/2010  
01/11/2010  
31/10/2010  
30/10/2010  
29/10/2010  
28/10/2010  
27/10/2010  
26/10/2010  
25/10/2010  
24/10/2010  
23/10/2010  
22/10/2010  
21/10/2010  
20/10/2010  
19/10/2010  
18/10/2010  
17/10/2010  
16/10/2010  
15/10/2010  
14/10/2010  
13/10/2010  
12/10/2010  
11/10/2010  
10/10/2010  
09/10/2010  
08/10/2010  
07/10/2010  
06/10/2010  
05/10/2010  
04/10/2010  
03/10/2010  
02/10/2010  
01/10/2010  
30/09/2010  
29/09/2010  
28/09/2010  
27/09/2010  
26/09/2010  
25/09/2010  
24/09/2010  
23/09/2010  
22/09/2010  
21/09/2010  
20/09/2010  
19/09/2010  
18/09/2010  
17/09/2010  
16/09/2010  
15/09/2010  
14/09/2010  
13/09/2010  
12/09/2010  
11/09/2010  
10/09/2010  
09/09/2010  
08/09/2010  
07/09/2010  
06/09/2010  
05/09/2010  
04/09/2010  
03/09/2010  
02/09/2010  
01/09/2010  
31/08/2010  
30/08/2010  
29/08/2010  
28/08/2010  
27/08/2010  
26/08/2010  
25/08/2010  
24/08/2010  
23/08/2010  
22/08/2010  
21/08/2010  
20/08/2010  
19/08/2010  
18/08/2010  
17/08/2010  
16/08/2010  
15/08/2010  
14/08/2010  
13/08/2010  
12/08/2010  
11/08/2010  
10/08/2010  
09/08/2010  
08/08/2010  
07/08/2010  
06/08/2010  
05/08/2010  
04/08/2010  
03/08/2010  
02/08/2010  
01/08/2010  
31/07/2010  
30/07/2010  
29/07/2010  
28/07/2010  
27/07/2010  
26/07/2010  
25/07/2010  
24/07/2010  
23/07/2010  
22/07/2010  
21/07/2010  
20/07/2010  
19/07/2010  
18/07/2010  
17/07/2010  
16/07/2010  
15/07/2010  
14/07/2010  
13/07/2010  
12/07/2010  
11/07/2010  
10/07/2010  
09/07/2010  
08/07/2010  
07/07/2010  
06/07/2010  
05/07/2010  
04/07/2010  
03/07/2010  
02/07/2010  
01/07/2010  
30/06/2010  
29/06/2010  
28/06/2010  
27/06/2010  
26/06/2010  
25/06/2010  
24/06/2010  
23/06/2010  
22/06/2010  
21/06/2010  
20/06/2010  
19/06/2010  
18/06/2010  
17/06/2010  
16/06/2010  
15/06/2010  
14/06/2010  
13/06/2010  
12/06/2010  
11/06/2010  
10/06/2010  
09/06/2010  
08/06/2010  
07/06/2010  
06/06/2010  
05/06/2010  
04/06/2010  
03/06/2010  
02/06/2010  
01/06/2010  
31/05/2010  
30/05/2010  
29/05/2010  
28/05/2010  
27/05/2010  
26/05/2010  
25/05/2010  
24/05/2010  
23/05/2010  
22/05/2010  
21/05/2010  
20/05/2010  
19/05/2010  
18/05/2010  
17/05/2010  
16/05/2010  
15/05/2010  
14/05/2010  
13/05/2010  
12/05/2010  
11/05/2010  
10/05/2010  
09/05/2010  
08/05/2010  
07/05/2010  
06/05/2010  
05/05/2010  
04/05/2010  
03/05/2010  
02/05/2010  
01/05/2010  
31/04/2010  
30/04/2010  
29/04/2010  
28/04/2010  
27/04/2010  
26/04/2010  
25/04/2010  
24/04/2010  
23/04/2010  
22/04/2010  
21/04/2010  
20/04/2010  
19/04/2010  
18/04/2010  
17/04/2010  
16/04/2010  
15/04/2010  
14/04/2010  
13/04/2010  
12/04/2010  
11/04/2010  
10/04/2010  
09/04/2010  
08/04/2010  
07/04/2010  
06/04/2010  
05/04/2010  
04/04/2010  
03/04/2010  
02/04/2010  
01/04/2010  
31/03/2010  
30/03/2010  
29/03/2010  
28/03/2010  
27/03/2010  
26/03/2010  
25/03/2010  
24/03/2010  
23/03/2010  
22/03/2010  
21/03/2010  
20/03/2010  
19/03/2010  
18/03/2010  
17/03/2010  
16/03/2010  
15/03/2010  
14/03/2010  
13/03/2010  
12/03/2010  
11/03/2010  
10/03/2010  
09/03/2010  
08/03/2010  
07/03/2010  
06/03/2010  
05/03/2010  
04/03/2010  
03/03/2010  
02/03/2010  
01/03/2010  
31/02/2010  
30/02/2010  
29/02/2010  
28/02/2010  
27/02/2010  
26/02/2010  
25/02/2010  
24/02/2010  
23/02/2010  
22/02/2010  
21/02/2010  
20/02/2010  
19/02/2010  
18/02/2010  
17/02/2010  
16/02/2010  
15/02/2010  
14/02/2010  
13/02/2010  
12/02/2010  
11/02/2010  
10/02/2010  
09/02/2010  
08/02/2010  
07/02/2010  
06/02/2010  
05/02/2010  
04/02/2010  
03/02/2010  
02/02/2010  
01/02/2010  
31/01/2010  
30/01/2010  
29/01/2010  
28/01/2010  
27/01/2010  
26/01/2010  
25/01/2010  
24/01/2010  
23/01/2010  
22/01/2010  
21/01/2010  
20/01/2010  
19/01/2010  
18/01/2010  
17/01/2010  
16/01/2010  
15/01/2010  
14/01/2010  
13/01/2010  
12/01/2010  
11/01/2010  
10/01/2010  
09/01/2010  
08/01/2010  
07/01/2010  
06/01/2010  
05/01/2010  
04/01/2010  
03/01/2010  
02/01/2010  
01/01/2010



**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**karya ini saya persembahkan untuk  
Ayah dan Ibu atas limpahan kasih sayang, dukungan serta do'a  
yang selalu dipanjatkan.**

**Kakak dan saudara yang telah memberikan motivasi dalam  
menempuh pendidikan dan**

**Istriku Fauzia Zulaiha atas mahabbah dan mawaddah yang**

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat berperilaku pada bus Efisiensi di Yogyakarta. Informasi yang didapat dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan untuk menciptakan kepuasan dengan kinerja yang optimal. Subyek penelitian adalah konsumen bus Efisiensi di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mempunyai efek positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang dan minat melakukan *word of mouth*. Hasil yang lain menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antar minat berperilaku baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci: kepuasan konsumen, minat pembelian ulang, word of mouth

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Berperilaku Pada Bus Efisiensi Di Yogyakarta”** ini tak lepas dari dukungan beberapa pihak. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Nano Prawoto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dra. Retno Widowati PA, M.Si. Ph.D, selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan saran serta motivasi yang telah diberikan.
4. Fauziah, SE., M.Si., selaku dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan pengarahan dalam mengoperasikan aplikasi AMOS.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dasar-dasar ilmu pengetahuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh staf Prodi Manajemen dan karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Niken Permatasari, Mustika Ratih, Imam Ripa'i, Andri Syahputra, Ferry kurniawan, Rohmad, Wijimad Asori, Bagus M. Ichsan dan semua mahasiswa manajemen angkatan 2010 yang telah memotivasi dalam penyusunan skripsi



Semoga semua bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan untuk memperbaiki penelitian ini. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Amiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2 Mei 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	6
1. Kepuasan konsumen .....	6
2. Perilaku konsumen .....	10
3. Minat pembelian ulang .....	12
4. Komunikasi gethok tular .....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
C. Hipotesis .....	19
D. Model Penelitian .....	22

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian .....	25
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	25
C. Jenis Data .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
1. Variabel endogen .....	26
2. Variabel eksogen .....	27
3. Variabel intervening .....	27
F. Instrumen Penelitian .....	27
G. Uji Validitas Instrumen .....	30
1. Uji validitas .....	30
2. Uji reliabilitas .....	31
H. Metode Analisis Data .....	31

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek dan Obyek Penelitian .....	40
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	44
1. Hasil uji kualitas instrumenn pre test .....	44
a. Hasil uji validitas .....	44
b. Hasil uji reliabilitas .....	45
2. Hasil uji kualitas instrumen formal .....	46
a. Hasil uji validitas .....	46
b. Hasil uji reliabilitas .....	47
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	48
1. Pengembangan model .....	48
2. Menyusun path diagram .....	59
3. Konversi diagram alur ke persamaan struktural .....	50
4. Input matriks dan estimasi model .....	50
5. Identifikasi model struktural .....	51
6. Menilai kriteria goodness of fit .....	55

## DAFTAR TABEL

3.1. Instrumen penelitian .....	27
4.1. Hasil Uji Kualitas Instrumen Pre Test .....	44
4.2. Hasil Uji Reliabilitas Pre Test .....	45
4.3. Hasil Uji Validitas Formal .....	46
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	47
4.5. Hasil Uji Reliabilitas Minat Pembelian Ulang .....	47
4.6. Hasil Uji Reliabilitas Minat melakukan Word of Mouth.....	48
4.7. Uji Normalitas .....	50
4.8. Notes for Model .....	52
4.9. Hubungan Indikator dengan Variabel .....	53
4.10. Hasil Goodness of Fit .....	55
4.11. Modification Indices .....	56
4.12. Output Modifikasi .....	57
4.13. Hasil Pengujian Hipotesis .....	58
4.14. Hubungan langsung dan tidak langsung .....	59

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Two-Step Flow of Communication .....	16
2.2. Multi-step Flow of Communication .....	16
2.3. Model Penelitian .....	23
3.1. Diagram Alur .....	33
4.1. Jenis kelamin responden .....	41
4.2. Usia .....	41
4.3. Pendapatan per bulan .....	42
4.4. Pengeluaran per bulan .....	43
4.5. Frekuensi pembelian .....	43
4.6. Path Diagram .....	43