



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN DAN  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**AISYA INTAN WIDYA SATRIA**

**55117310003**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
INSTITUSI TERHADAP KEPUASAN DAN  
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Kasus: SMP Yadika 12 Depok)**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**AI SYA INTAN WIDYA SATRIA**

**55117310003**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2019**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze service quality and institutional image of customer satisfaction and implications for customer loyalty. The research data uses primary and secondary data. Secondary data was obtained from various sources such as journals, books and other related publications, as well as through school administration staff and also the vice principal of the academic field. Primary data was collected using a questionnaire distributed to respondents, namely parents and students Yadika 12 Depok Junior High School. The sampling method used in this study is quota sampling with 122 respondents. The analyst method uses path analysis using SPSS version 22. The results shown that service quality and institutional image have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality does not affect customer loyalty, while institutional image through customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. And customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. School management effort that can be done is to improve and develop sustainably, and maintain the quality and image of a good institution.*

**Keywords : Service Quality, Institution Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya, serta melalui staff tata usaha sekolah dan juga wakil kepala sekolah bidang akademik. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu orang tua dan siswa/i SMP Yadika 12 Depok. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan quota sampling dengan jumlah responden sebanyak 122. Metode analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan citra institusi melalui kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan dan mengembangkan secara berkelanjutan, serta mempertahankan kualitas dan citra institusi yang sudah baik.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap  
Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi Kasus : SMP Yadika 12 Depok)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Aisya Intan Widya Satria

NIM : 55117310003

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,  
Pembimbing Utama



(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

WISATA

10

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap  
Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan  
(Studi Kasus : SMP Yadika 12 Depok)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Aisya Intan Widya Satria

NIM : 55117310003

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 Oktober 2019



(Aisya Intan Widya Satria)



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : *Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: SMP Yadika 12 Depok)*.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Masyhudzulhak Djamil Mz, SE, MM selaku Penguji dalam Seminar Proposal dan Ujian Tesis serta Direktur Universitas Mercubuana Kranggan, Bapak Dr. Ahmad Badawi Saluy, MM, CHRA selaku Penguji pada Ujian Tesis serta Sekertaris Program Studi Magister Manajemen, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis juga berterima kasih kepada Ketua Program Studi Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, suami, mertua serta adik-adikku yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi bermanfaat.

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|                        | Halaman |
|------------------------|---------|
| <i>ABSTRACT</i> .....  | i       |
| ABSTRAK.....           | ii      |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii     |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iv      |
| KATA PENGANTAR.....    | v       |
| DAFTAR ISI.....        | vi      |
| DAFTAR TABEL.....      | x       |
| DAFTAR GAMBAR.....     | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xiii    |

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang.....                                 | 1  |
| 1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah..... | 15 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah.....                         | 15 |
| 1.2.2. Pembatasan Masalah.....                           | 15 |
| 1.2.3. Perumusan Masalah.....                            | 16 |
| 1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                  | 17 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian.....                            | 17 |
| 1.3.2. Manfaat Penelitian.....                           | 17 |

### **BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 2.1. Kajian Teori.....                      | 18 |
| 2.1.1. Kualitas Layanan.....                | 18 |
| 2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.1.1.2. Dimensi Kualitas Layanan.....      | 20 |
| 2.1.2. Citra Institusi.....                 | 22 |
| 2.1.2.1. Pengertian Citra.....              | 22 |
| 2.1.2.2. Manfaat Citra.....                 | 24 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 2.1.2.3. Upaya Meningkatkan Citra .....       | 25 |
| 2.1.2.4. Dimensi Citra Perusahaan .....       | 26 |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....               | 29 |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....  | 29 |
| 2.1.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....  | 30 |
| 2.1.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....     | 31 |
| 2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....              | 33 |
| 2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan ..... | 33 |
| 2.1.4.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....    | 34 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....               | 36 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran .....                 | 42 |
| 2.4. Hipotesis .....                          | 43 |

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.1. Jenis Penelitian .....                                 | 44 |
| 3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....     | 45 |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                              | 48 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....                          | 49 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data .....                          | 51 |
| 3.6. Metode Analisis Data .....                             | 52 |
| 3.6.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 52 |
| 3.6.1.1. Uji Validitas .....                                | 52 |
| 3.6.1.2. Uji Reliabilitas .....                             | 54 |
| 3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....                              | 55 |
| 3.6.2.1. Uji Normalitas .....                               | 55 |
| 3.6.2.2. Uji Multikolinearitas .....                        | 56 |
| 3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....                      | 56 |
| 3.6.3. Uji Hipotesis .....                                  | 57 |
| 3.6.3.1. Uji T (Uji Pengaruh Secara Parsial) .....          | 57 |
| 3.6.3.2. Uji F (Uji Pengaruh Secara Simultan) .....         | 58 |
| 3.6.3.3. Analisis Jalur .....                               | 58 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 3.6.3.4. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ )..... | 60 |
| 3.6.4. Uji Korelasi Antar Dimensi .....               | 60 |
| 3.6.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....              | 61 |

#### **BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....                                                       | 62 |
| 4.1.1. Visi.....                                                                               | 63 |
| 4.1.2. Misi .....                                                                              | 63 |
| 4.2. Hasil Penelitian.....                                                                     | 63 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden.....                                                            | 64 |
| 4.2.2. Statistik Deskriptif Variabel.....                                                      | 66 |
| 4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                                                    | 67 |
| 4.2.3.1. Uji Validitas .....                                                                   | 67 |
| 4.2.3.2. Uji Reliabilitas .....                                                                | 69 |
| 4.2.4. Uji Asumsi Klasik.....                                                                  | 70 |
| 4.2.4.1. Uji Normalitas.....                                                                   | 70 |
| 4.2.4.2. Uji Multikolinearitas.....                                                            | 73 |
| 4.2.4.3. Uji Heterokedastisitas .....                                                          | 74 |
| 4.2.5. Uji Hipotesis.....                                                                      | 75 |
| 4.2.5.1. Uji T (Uji Pengaruh Secara Parsial) .....                                             | 75 |
| 4.2.5.2. Uji F (Uji Pengaruh Secara Simultan) .....                                            | 78 |
| 4.2.5.3. Analisis Jalur.....                                                                   | 79 |
| 4.2.5.4. Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....                                         | 85 |
| 4.2.6. Uji Korelasi Antar Dimensi .....                                                        | 86 |
| 4.3. Pembahasan.....                                                                           | 89 |
| 4.3.1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap<br>Kepuasan Pelanggan (Y).....  | 89 |
| 4.3.2. Analisis Pengaruh Citra Institusi ( $X_2$ ) terhadap<br>Kepuasan Pelanggan (Y).....     | 90 |
| 4.3.3. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap<br>Loyalitas Pelanggan (Z)..... | 92 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.4. Analisis Pengaruh Citra Institusi ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) ..... | 94 |
| 4.3.5. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Y) terhadap Loyalitas Pelanggan (Z) .....    | 95 |

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan .....                        | 97  |
| 5.2. Saran .....                             | 99  |
| 5.2.1. Saran Aplikatif dan Operasional ..... | 99  |
| 5.2.2. Saran untuk Penelitian Lanjutan ..... | 101 |
| 5.2.3. Saran untuk Pembaca .....             | 101 |

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....       | 102 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....             | 109 |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> ..... | 133 |

  
 UNIVERSITAS  
 MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                         | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1. Jumlah Siswa/i SMP Swasta Seluruh Indonesia.....                                                                             | 2       |
| Tabel 1.2. Jumlah Siswa Menurut Kualifikasi Non-UNBK Jenis Pendidikan<br>Wilayah Kota Depok, Kecamatan Limo Ajaran 2017/2018.....       | 3       |
| Tabel 1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua dan<br>Siswa/i di SMP Yadika 12 .....                                     | 10      |
| Tabel 1.4. Hasil Pra-Riset Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa/i SMP Yadika 12..... | 11      |
| Tabel 1.5. Hasil Pra-Riset Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan dan Loyalitas Siswa/i SMP Yadika 12.....           | 12      |
| Tabel 1.6. Hasil Pra-Riset Mengenai Pengaruh Citra Institusi Terhadap<br>Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa/i SMP Yadika 12.....    | 13      |
| Tabel 1.7. Hasil Pra-Riset Mengenai Pengaruh Citra Institusi Terhadap<br>Kepuasan dan Loyalitas Siswa/i SMP Yadika 12.....              | 13      |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                                                                                   | 36      |
| Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian .....                                                                                        | 46      |
| Tabel 3.2. Pilihan dan Nilai Jawaban untuk Tiap Item Pertanyaan.....                                                                    | 52      |
| Tabel 3.3. Koefisien Korelasi dan Interpretasinya.....                                                                                  | 61      |
| Tabel 4.1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                           | 64      |
| Tabel 4.2. Identitas Responden berdasarkan Kelas.....                                                                                   | 65      |
| Tabel 4.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....                                                                                | 66      |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas.....                                                                                                     | 68      |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas.....                                                                                                  | 70      |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Normalitas .....                                                                                                   | 72      |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                                                             | 73      |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Pengaruh Individual (Uji T) 1 .....                                                                                | 76      |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Pengaruh Individual (Uji T) 2 .....                                                                                | 77      |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Simultan 1 .....                                                                                                  | 78      |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Simultan 2.....                                                                                                   | 79      |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Tabel 4.12. *Coefficients* Sub-Struktur 1 ..... 80

Tabel 4.13. *Coefficients* Sub-Struktur 2 ..... 82

Tabel 4.14. Hasil Analisa Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung ..... 84

Tabel 4.15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ..... 85

Tabel 4.16. Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 ..... 86

Tabel 4.17. Matriks Korelasi Antar Dimensi ..... 87





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                     | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1. Data Jumlah Siswa/i SMP Yadika 12 Tahun Ajaran 2014-2015<br>s/d 2018-2019 .....         | 5       |
| Gambar 1.2. Dara Jumlah Lulusan Siswa/i SMP Yadika 12 Tahun Ajaran<br>2012-2013 s/d 2017-2018 ..... | 6       |
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....                                                                 | 43      |
| Gambar 3.1. Model Diagram Jalur Variabel $X_1$ , $X_2$ , $Y$ , dan $Z$ .....                        | 59      |
| Gambar 3.2. Model Diagram Jalur Sub-struktur 1 .....                                                | 59      |
| Gambar 3.3. Model Diagram Jalur Sub-struktur 2 .....                                                | 60      |
| Gambar 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                     | 65      |
| Gambar 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Kelas .....                                             | 66      |
| Gambar 4.3. Kurva Normal Histogram.....                                                             | 71      |
| Gambar 4.4. Diagram Normal P-Plot <i>Regression Standardized</i> .....                              | 71      |
| Gambar 4.5. Hasil Uji Heterokedastisitas.....                                                       | 74      |
| Gambar 4.6. Model Diagram Jalur Sub-Struktur 1 .....                                                | 80      |
| Gambar 4.7. Model Diagram Jalur Sub-Struktur 2.....                                                 | 82      |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                              | Halaman |
|----------------------------------------------|---------|
| Lampiran A. Kuesioner Penelitian .....       | 109     |
| Lampiran B. Data Responden.....              | 114     |
| Lampiran C. Hasil Pengelohan Data SPSS ..... | 125     |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA