

Stempel
Tanggal: 00/01/13
No. Reg. : 1712130940
2M/51/13/013



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK SEKOLAH TERHADAP KEPUTUSAN
MELANJUTKAN SEKOLAH
(Studi Kasus MTs. Umdatur Rasikhien – Cakung)**

KARYA AKHIR

**OLEH :
SITI KHOIRUNNISA
55110110194**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



ABSTRAK

Penelitian ini membahas kualitas pelayanan dan citra merek mempengaruhi keputusan melanjutkan studi. Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Stratified Random Sample* atau sampel acak yang distratifikasi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif-kuantitatif. Baik data sekunder maupun data primer yang diperoleh. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti; buku, internet, jurnal, dll. Sementara data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebanyak 100 kuesioner termasuk 30 kuesioner yang berpartisipasi dalam pre test. Data uji menggunakan analisis deskriptif dan statistik. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 19.00.

Hasil penelitian pada siswa/siswi MTs. Umdatur Rasikhien menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan melanjutkan studi meskipun tidak terlalu signifikan dibandingkan dengan citra merek. Untuk hasil penelitian siswa/siswi MTs. Umdatur Rasikhien pada variabel citra merek menyatakan bahwa ada pengaruh positif terhadap keputusan melanjutkan studi. Selain itu, kualitas pelayanan dan citra merek bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan melanjutkan studi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Keputusan Melanjutkan Studi.

ABSTRACT

This study aimed at investigated whether service quality and brand image influenced the decision to continue the study. This study used survey method with Stratified Random Sample technique. This is a descriptive-qualitative study. The data derived from both primary and secondary data. The secondary data were derived from multiple sources such as books, internet, journals, etc. The primary data were aquired from the questionnaires. Using the Slovin formulation the questionnaires involve 100 respondents including 30 respondents participating in the pre-test. The data examination employed both descriptive and statistical analysis by SPSS version 19.00.

The result concluded from the study conducted in MTs. Umdatur Rasikhien implied that the dimension of service quality showed a positive correlation to the decision to continue study, although it was not as significant as one of the brand image's. The variable of brand image showed a positive correlation to the decision to continue study. Beside that, service quality and brand image together showed a postive relation to the decision to continue study.

Keyword : Service Quality, Brand Image and decision to continue study



PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra merek Sekolah Terhadap Keputusan Melanjutkan Studi (Studi Kasus MTs. Umdatur Rasikhien – Cakung)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Siti Khoirunnisa

NIM : 55110110194

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Pasca Sarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbidi

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, SE, ME



PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra merek Sekolah Terhadap Keputusan Melanjutkan Studi (Studi Kasus MTs. Umdatur Rasikhien – Cakung)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Siti Khoirunnisa

NIM : 55110110194

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dngan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Agustus 2012



Siti Khoirunnisa



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Sekolah terhadap Keputusan Melanjutkan Studi (Studi Kasus MTs. Umdatur Rasikhien)”. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan pendidikan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Rina Astini, SE,ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen serta pembimbing utama yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis sampai terselesainya tesis ini.
2. Muchsin Saggaff Shihab, MBA, PhD, selaku penguji yang memberikan banyak masukan, saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan dalam penulisan thesis ini.
3. Hj. Siti Huliyah Mahsunah, SP yang telah memberi ijin dan arahan dalam melakukan penelitian di Sekolah MTs. Umdatur Rasikhien.



3. H. Rif'an Qodrie, SE dan H. Hifzillah, S.Pd selaku Kepala Sekolah MI dan Ketua Deputi Litbang yang telah memberi ijin dan kelongkaran waktu pada saat penulis melakukan penelitian.
4. Guru-guru MTs. Umdatur Rasikhien yang telah memberi arahan serta dukungannya selama penelitian ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Pascasarjana, terutama Program Magister Manajemen yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Rekan mengajar, Neng Anggun, Pak Awi, Bu Tuti, Fadlah Hubaibiyah, Isyfa Febriyati, Bu Enung, Pak Mukiyat, Bu Kokom, Bu Dawaroh, Bu yeti, dll.
7. Teman-teman program Magister Manajemen Adi prabowo, Mas Charles, Mas Antes, Ika maulid nur ahmad, pak Untung, bu Mira, pa Tedy, mba Yuli, bu Yuli, Robby, Yoan, Fei ling, Vivi dan lainnya , terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama penyelesaian tesis ini
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berkenan membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Khusus kepada orang tua saya, H. Mustofa Umar dan Hj. Armisah yang telah membesarkan saya dengan curahan kasih sayangnya sehingga rasanya ucapan terima kasih ini tidaklah cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan saya. Terima kasih buat kakak-kakak ku, Ka Juai, Ka Liha, Ka Afat dan keponakan ku tersayang "Oshi", yang senantiasa mendoakan, menemani, memberi perhatian dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga selesainya pendidikan.



Penulis menyadari sepenuhnya apa yang disampaikan dalam tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bertujuan untuk perbaikan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

(Siti Khoirunnisa)



DAFTAR ISI

Abstrak	iii
Abstract	iv
Daftar Isi	x
Daftar tabel	xii
Daftar grafik	xiii
Daftar gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Deskripsi Perusahaan	9
2.2 Lingkup Bidang Usaha	10
2.3 Sumber Daya Manusia	11
2.4 Tantangan Bisnis	18
2.5 Proses Bisnis	19
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA ..	22
3.1 Kajian Pustaka	22
3.2 Penelitian Terdahulu	50
3.3 Kerangka Penelitian	53
3.4 Hipotesis	54
BAB IV METODE PENELITIAN.....	57
4.1 Objek Riset	57
4.2 Teknik analisis Data	70
4.3 Pretest	79

BAB V HASIL DAN ANALISA	84
5.1 Hasil dan Analisa	84
5.2 Hasil Penelitian	85
5.3 Uji Asumsi Dasar	85
5.4 Uji Asumsi Klasik	88
5.5 Uji Regresi	92
5.6 Koefisien Determinasi	96
5.7 Koefisien Dimensi	98
5.8 Pembahasan Hasil	99
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	104
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Rekomendasi	106
Daftar Pustaka	108
Lampiran	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah ruang kelas	10
Tabel 2.2	Staff Pengajar	13
Tabel 2.2.1	Pendidikan terakhir	14
Tabel 2.2.2	Data guru berdasarkan mata pelajaran	14
Tabel 2.2.3	Keadaan ruang Sekolah	15
Tabel 2.2.4	Keadaan Esktrakurikuler	15
Tabel 2.2.5	Prestasi siswa/i	16
Tabel 3.2	Penelitian terdahulu	50
Tabel 4.1	Atribut kebutuhan konsumen variabel Kualitas, citra Merek, KMS .	50
Tabel 4.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.3	Uji Validitas Citra Merek Sekolah.....	80
Tabel 4.4	Uji Validitas Keputusan melanjutkan studi	81
Tabel 3.2	Uji Reliabilitas	83
Tabel 5.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	84
Tabel 5.2	Karakteristik berdasarkan tingkatan kelas	85
Tabel 5.3	Uji Multikolinearitas	89
Tabel 5.4	Uji Autokorelasi	92
Tabel 5.5	Uji -t untuk X_1 terhadap Y	94
Tabel 5.6	Uji -t untuk X_2 terhadap Y.....	94
Tabel 5.7	Uji -t untuk X_1 dan X_2 terhadap Y.....	95
Tabel 5.8	Koefisien determinan untuk X_1	96
Tabel 5.9	Koefisien determinan untuk X_2	97
Tabel 5.10	Koefisien determinan untuk X_1 dan X_2	97
Tabel 5.11	Korelasi antar dimensi	98

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data penerimaan siswa/i	2
------------	-------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi MTs.Umdatur Rasikhien	17
Gambar 2.2 Struktur organisasi Yayasan Umdatur Rasikhien	18
Gambar 3.1 Model lima tahap proses pembelian	48
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	53
Gambar 3.3 Kerangka Konseptual	54
Gambar 5.1 Histogram Residual dan Kurva normal	86
Gambar 5.2 Normal P-P Plot	87
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 2	Uji Validitas kualitas pelayanan	119
Lampiran 3	Uji Validitas citra merek	123
Lampiran 4	Uji Validitas Keputusan melanjutkan studi	129
Lampiran 5	Uji Reliability kualitas pelayanan	143
Lampiran 6	Uji Reliability citra merek	147
Lampiran 7	Uji Reliability keputusan melanjutkan studi	149
Lampiran 8	Uji Asumsi klasik	151
Lampiran 9	Uji Regresi	158
Lampiran 10	Uji Korelasi Pearson	164