



PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA SMK ISLAMIC VILLAGE

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS  
OLEH  
AZIZAH  
NIM: 55109120175  
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMK Islamic Village, Tangerang - Banten.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Azizah

NIM : 55109120175

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 30 September 2012

### Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



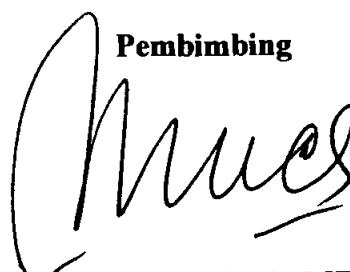
**Dr. Rina Astini, SE, ME**

**Direktur Program  
Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbibi**

**Pembimbing**



**Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D**

## PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMK Islamic Village, Tangerang - Banten**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Azizah

NIM : 55109120175

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 30 Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya akhir sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Tangerang, 30 Agustus 2012

  
Azizah

METERAI TEMPEL  
REPUBLIK INDONESIA  
3300CEABF187654496  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000 DJP

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMK Islamic Village ini.

Segala upaya yang telah dilakukan tentunya tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu hingga terselesaikannya tesis ini. Penghargaan dan terima kasih terutama disampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Dr. Rina Astini, S.E., M.E., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengikuti kegiatan perkuliahan dan sebagai penguji karya akhir penulis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan sumbangan pikiran, membantu pelaksanaan, meluangkan waktu, dan memberikan kesempatan untuk berdiskusi serta dukungan kepada penulis hingga tesis ini dapat terselesaikan.

5. Bapak Drs. Wawan Purwanto, S.E., M.M., memberikan saran kepada penulis demi perbaikan tesis ini.
6. Para dosen dan staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membuka wawasan berpikir dan membantu kegiatan perkuliahan.
7. Ketua bidang pendidikan Yayasan Islamic Village, Tangerang-Banten, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Studi di melaksanakan peneliti pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
8. Siswa-siswi responden SMK Islamic Village, Tangerang, Banten, yang telah bersedia dengan ikhlas memberikan respon positif terhadap penelitian ini.
9. Suami tercinta Syariff Muhamad Ubaidillah Reiza Al-Haddad, ananda tercinta Ahmad Heykal, dan ananda Rahima Widya yang telah memberikan banyak bantuan; doa, pengertian, semangat, dukungan moral, dan material dalam menyelesaikan studi serta tesis ini.
10. Teman-teman kuliah pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Angkatan XVI khususnya bapak Wahyudi Eko dan keluarga atas persahabatan yang indah dan segala bantuan serta kerjasama yang ada selama ini.
11. Bapak Sutrisno Harisadono, S.S., M.M., atas kesediaan beliau meluangkan waktu membantu memahami dan mengolah hasil statistik untuk penulis demi perbaikan tesis ini.

12. Berbagai pihak yang telah membantu pelaksanaan program studi dan penelitian, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, tidak menutup kemungkinan semua pihak dapat memberikan kritik dan saran yang akan bermanfaat bagi penelitian ini.



Tangerang, 30 Agustus 2012

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Batasan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	14
1.6.2 Manfaat Praktis .....	14
<b>BAB II DESKRIPSI SMK ISLAMIC VILLAGE</b> .....	<b>16</b>
2.1 Deskripsi Sejarah SMK Islamic Village.....	16
2.2 Visi dan Misi SMK Islamic Village .....	18

2.2.1	Visi SMK Islamic Village .....	18
2.2.2	Misi SMK Islamic Village .....	18
2.2.3	Tujuan SMK Islamic Village .....	19
2.3	Sibghoh Islamic Village .....	19
2.4	Sumber Daya Manusia dan Struktur Organisasi .....	20
2.5	Peluang dan Tantangan SMK Islamic Village .....	21
2.6	Proses Pertumbuhan dalam Lima Tahun Terakhir .....	24
<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>28</b>
3.1	Landasan Teori .....	28
3.1.1	Teori Pelayanan Pelanggan .....	28
3.1.2	Teori Kepuasan Pelanggan.....	36
3.1.3	Teori Loyalitas .....	39
3.1.4	Teori Hubungan antara Komunikasi dengan Keputusan Pelanggan .....	42
3.2	Kajian Pustaka dari Penelitian Terdahulu .....	43
3.3	Rerangka Pemikiran .....	46
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
4.1	Desain Penelitian .....	51
4.2	Lokasi Penelitian .....	51
4.3	Populasi .....	52
4.4	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	52
4.5	Sumber Data.....	54
4.5.1	Data Sekunder .....	54



4.5.2	Data Primer .....	54
4.6	Metode Pengumpulan Data .....	55
4.7	Teknik dan Skala Pengukuran.....	56
4.8	Variabel dan Operasional Penelitian.....	57
4.9	Teknik Pengujian dan Alat Analisis Data .....	61
4.10	Uji Statistik.....	62
4.10.1	Uji Validitas .....	62
4.10.2	Uji Reliabilitas .....	62
4.10.3	Uji Normalitas Data .....	62
4.10.4	Uji Regresi .....	63
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>65</b>
5.1	Demografi SMK Islamic Village .....	65
5.2	Hasil Survei .....	66
5.2.1	Karakteristik Responden .....	67
5.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
5.3	Hasil Analisis Deskriptif .....	73
5.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
5.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	76
5.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas.....	76
5.4	Hasil Uji Normalitas Data.....	77
5.5	Hasil Analisis Regresi Dua Jalur (Uji Hipotesis).....	78
5.5.1	Pembahasan Pertama, Persamaan Model Struktur 1; Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa .....	80

(1) Hasil Analisis Regresi Dimensi Aspek Fisik ( $X_1$ ).....	81
(2) Hasil Uji Dimensi Responsivitas ( $X_2$ ).....	82
(3) Hasil Analisis Regresi Dimensi Reputasi Akademik ( $X_3$ ) .....	83
(4) Hasil Analisis Regresi Dimensi Kesempatan Karir ( $X_4$ ) .....	84
(5) Hasil Analisis Regresi Dimensi Komunikasi ( $X_5$ ) .....	84
(6) Hasil Analisis Regresi secara Simultan pada Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan ( $Y_1$ ) .....	85
(7) Analisis Korelasi Struktur 1 .....	90
(8) Hasil Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Pernyataan-Pernyataan Kepuasan Siswa.....	94
5.5.2 Pembahasan Kedua, Persamaan Model Struktur 2;	
Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Siswa.....	95
(9) Hasil Analisis Regresi Dimensi Aspek Fisik ( $X_1$ ).....	96
(10) Hasil Analisis Regresi Dimensi Responsivitas ( $X_2$ )...	97
(11) Hasil Analisis Regresi Dimensi Reputasi Akademik ( $X_3$ ) .....	98
(12) Hasil Analisis Regresi Dimensi Kesempatan Karir ( $X_4$ ) .....	98
(13) Hasil Analisis Regresi Dimensi Komunikasi ( $X_5$ ) .....	99
(14) Hasil Analisis Regresi secara Simultan Variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Loyalitas ( $Y_2$ ).....	100

	(15) Analisis Korelasi Struktur 2 .....	104
	(16) Analisis Korelasi Pernyataan-Pernyaan Loyalitas	
	Siswa terhadap Kualitas Pelayanan (X) .....	105
	5.5.3 Pembahasan Ketiga, .....	108
	1) Pengaruh Langsung (Direct Effect) antara Variabel	
	Bebas (X) dengan Variabel Terikat ( $Y_1, Y_2$ ) .....	109
	2) Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect) .....	110
	3) Pengaruh Total (Total Effect) .....	110
	5.5.4 Interpretasi Hasil Analisis Dua Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	111
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
6.1	Kesimpulan .....	114
6.2	Saran .....	116
<b>DAFTAR</b>		
<b>PUSTAKA.....</b>	<b>UNIVERSITAS</b> .....	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>MERCU BUANA</b> .....	<b>122</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>		<b>194</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Data Pendidik dan Struktur Organisasi	21
Gambar 2.1 Matrik Peluang dan Ancaman	22
Gambar 2.2 Grafik Pertumbuhan Jumlah Siswa Lima Tahun Terakhir	25
Gambar 3.1 Rerangka Pemikiran Penelitian	48
Gambar 5.1 Uji Normalitas Data Total	77
Gambar 5.2 Model Persamaan Analisis Dua Jalur	79
Gambar 5.3 Kriteria Pengujian Tingkat Signifikansi 1	87
Gambar 5.4 Hasil Analisis Dua Jalur Struktur 1	94
Gambar 5.5 Kriteria Pengujian Tingkat Signifikansi 2	103
Gambar 5.6 Hasil Analisis Dua Jalur Struktur 2	108

## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Jumlah Siswa dalam Lima Tahun Terakhir (periode tahun 2007-2011)	7
Tabel 1.2	Data Jumlah Siswa yang Mengundurkan Diri	8
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu 1	44
Tabel 3.2	Penelitian Terdahulu 2	45
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	59
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	68
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Tabel 5.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 5.4	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	76
Tabel 5.5	Analisis Deskripsi Variabel Loyalitas	76
Tabel 5.6	Uji Normalitas Data Total	77
Tabel 5.7	Hasil Analisis Regresi Aspek Fisik ( $X_1$ ) Struktur 1	81
Tabel 5.8	Hasil Analisis Regresi Responsivitas ( $X_2$ ) Struktur 1	82
Tabel 5.9	Hasil Analisis Regresi Reputasi Akademik ( $X_3$ ) Struktur 1	83
Tabel 5.10	Hasil Analisis Regresi Dimensi Kesempatan Karir ( $X_4$ ) Struktur1	84
Tabel 5.11	Hasil Analisis Regresi Dimensi Komunikasi ( $X_5$ ) Struktur1	84
Tabel 5.12	Hasil Analisis Pengaruh Dimensi-dimensi pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa secara Simultan	85

Tabel 5.13	Analisis Regresi Struktur 1 Setelah Trimming	89
Tabel 5.14	Analisis Korelasi Struktur 1	90
Tabel 5.15	Hasil Analisis Korelasi Berganda (Simultan)	93
Tabel 5.16	Hasil Analisis Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Pernyataan-Pernyataan Kepuasan Siswa	95
Tabel 5.17	Hasil Analisis Regresi Aspek Fisik ( $X_1$ ) Struktur 2	96
Tabel 5.18	Hasil Analisis Regresi Dimensi Responsivitas ( $X_2$ ) Struktur 2	97
Tabel 5.19	Hasil Analisis Regresi Reputasi Akademik ( $X_3$ ) Struktur 2	98
Tabel 5.20	Hasil Analisis Regresi Kesempatan Karir ( $X_4$ ) Struktur 2	99
Tabel 5.21	Hasil Analisis Regresi Komunikasi ( $X_5$ ) Struktur 2	99
Tabel 5.22	Analisis Koefisien Jalur Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ ) terhadap Loyalitas ( $Y_2$ )	100
Tabel 5.23	Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ ) terhadap Loyalitas ( $Y_2$ ) secara Simultan	102
Tabel 5.24	Analisis Korelasi Antara Dimensi pada Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	104
Tabel 5.25	Korelasi Pernyataan Loyalitas Siswa terhadap Kualitas Pelayanan	105
Tabel 5.26	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total Dimensi Kualitas Pelayanan ( $X$ ), Kepuasan ( $Y_1$ ) terhadap Loyalitas ( $Y_2$ )	111

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Berita Acara Observasi dan Wawancara	122
2. Instrumen Kuesioner	124
3. Rata-rata Jumlah Skor Pernyataan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepuasan ( $Y_1$ ), dan Loyalitas ( $Y_2$ )	128
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	129
5. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ )	144
6. Hasil Uji Normalitas Data	170
7. Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ )	178
8. Analisis Koefisien Regresi Variabel ( $X_{1-5}$ ) terhadap $Y_1$ secara Simultan	183
9. Analisis Regresi Variabel ( $X_{1-5}$ ) terhadap $Y_2$ secara Parsial dan Simultan	184
10. Analisis Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ ) Terhadap Loyalitas ( $Y_2$ )	190
11. Analisis Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_{1-5}$ ) Terhadap Loyalitas ( $Y_2$ ) Melalui Kepuasan ( $Y_1$ )	192