



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA  
(STUDI KASUS DI SMK KARTIKA X-2 JAKARTA)**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**Suryanti Budiarsi  
NIM. 55109120181**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA  
(STUDI KASUS DI SMK KARTIKA X-2 JAKARTA)**

**KARYA AKHIR**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**OLEH**

**Suryanti Budiarsi**

**NIM. 55109120181**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**

## PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan  
Kepuasan terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2  
Jakarta

Bentuk karya akhir : Riset Bisnis

Nama : Suryanti Budiarsi

NIM : 55109120181

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 13 September 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



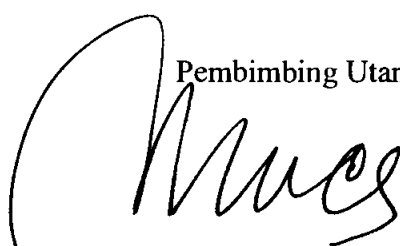
Dr. Rina Astini, SE,MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D

iii



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan  
Kepuasan terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2  
Jakarta

Bentuk karya akhir : Riset Bisnis

Nama : Suryanti Budiarsi

NIM : 55109120181

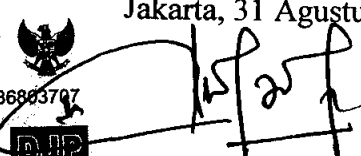
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 31 Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Agustus 2012

  
Suryanti Budiarsi

METERAI  
TEMPEL  
PADA KEWAJIBAN BANGSA  
100  
FB2BFABF136803707  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000  
DJP

iv

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2 Jakarta” yang merupakan salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan jenjang studi Program Pascasarjana pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tesis diselesaikan dengan baik dan lancar atas bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D, Pembimbing Utama
2. Bapak Drs. H. Amirudin, MM, Kepala Sekolah SMK Kartika X-2 Jakarta
3. Bapak Prof. Dr.Ir.Arissetyo Nugroho, MM., Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

6. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu, motivasi dan bimbingan selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga menambah ilmu, wawasan dan pandangan.
7. Para Staff/Sekretariat Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanannya selama mengikuti perkuliahan sehingga berjalan lancar.
8. Suami tercinta Drs. Kukuh Hadi Sasmito, M.M dengan setia mendampingi dan memberikan dukungan moril, materil, waktu dan tenaga serta cinta dan sayangnya dalam hidup bersama. Putriku Suryaputri Arum Kusumaningtyas dan Putraku Matrik Bayu Nugroho yang menjadi motivasiku semangat belajar.
9. Sahabatku Ibu Tiorus Aritonang, S.Pd dan Bapak Suwarko S.Pd beserta seluruh rekan guru dan karyawan SMK Kartika X-2 yang selalu memberi dukungan penulis selama perkuliahan dan penelitian.
10. Teman-teman Program Pascasarjana – Magister Manajemen angkatan XV dan XVI dan teman-teman kuliah lainnya yang telah belajar dan diskusi bersama.

Semoga Allah SWT membalas segala nilai kebaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Karya Akhir ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membutuhkan.

Jakarta, 31 Agustus 2012

Suryanti Budiarsi

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. PROFIL SEKOLAH SMK KARTIKA X – 2 JAKARTA	
2.1 Deskripsi Sekolah .....	14
2.2 Visi Dan Misi .....	15
2.3 Komponen Manajemen Sekolah .....	16
2.4 Tantangan Bisnis SMK Kartika X – 2 Jakarta.....	24

### BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR & HIPOTESIS

3.1	Kajian Pustaka.....	26
3.1.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
3.1.2	Kepuasan Konsumen.....	30
3.1.3	Loyalitas.....	31
3.1.4	Model Penelitian.....	33
3.1.5	Penelitian terdahulu.....	37
3.2	Kerangka Berfikir .....	38
3.3	Hipotesis .....	42

### BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian .....	44
4.2	Lokasi Penelitian .....	44
4.3.1	Populasi.....	45
4.3.2	Sampel .....	45
4.3.3	Tehnik Pengambilan Sampel.....	47
4.4	Sumber Data .....	49
4.5	Tehnik Pengumpulan Data .....	50
4.6	Skala Pengukuran .....	51
4.7	Operasional Variable Penelitian.....	52
4.8	Tehnik Pengujian Instrument .....	56
4.8.1	Uji Validitas.....	56
4.8.2	Uji Realibilitas.....	57
4.8.3	UJI Normalitas .....	57
4.9	Analisis Jalur (Path Analysis) .....	58

### BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1	Karakteristik Responden.....	60
5.2	Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas.....	61
5.3	Analisis Deskriptif .....	64
5.3.1	Bukti Fisik(Tangible –X1).....	64
5.3.2	Empati (Emphaty – X2).....	67
5.3.3	Kehandalan (Reliability – X3).....	69
5.3.4	Daya Tanggap (Responsive – X4).....	70
5.3.5	Jaminan ( Assurance – X5).....	71
5.3.6	Pendapat Responden Mengenai Kepuasan Siswa(Y1).....	71
5.3.7	Pendapat Responden Mengenai Loyalitas Siswa (Y2).....	72
5.4	Hasil Analisis Jalur .....	74

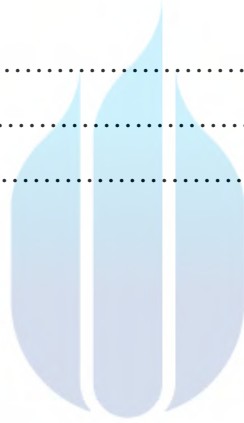


5.4.1 Model Persamaan Struktur 1(Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	75
5.4.2 Model Persamaan Struktur 2 (Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	78
5.4.3 Model Persamaan Struktur 3 (Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Siswa.....	81
5.4.4 Interpretasi Hasil Analisa Jalur.....	87

## BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan .....	92
6.2 Rekomendasi .....	94

DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	97
RIWAYAT HIDUP.....	115



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komposisi Jam Pelajaran & SDM (Guru & Karyawan ) yang ada yang seharusnya ada di SMK Kartika X2.....	4
Tabel 1.2	Data Siswa 2005 s/d 2012.....	6
Tabel 1.3	Data Siswa Keluar dari Tahun 2005 s/d 2011.....	6
Tabel 4.1	Populasi Penelitian.....	45
Tabel 4.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	53
Tabel 5.1	Karakteristik Responden.....	60
Tabel 5.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 5.3	Pendapat Responden Mengenai Bukti Fisik.....	65
Tabel 5.4	Pendapat Responden Mengenai Empati.....	66
Tabel 5.5	Pendapat Responden Mengenai Keandalan.....	67
Tabel 5.6	Pendapat Responden Mengenai Daya Tanggap.....	69
Tabel 5.7	Pendapat Responden Mengenai Jaminan.....	70
Tabel 5.8	Pendapat Responden Mengenai Kepuasan Siswa.....	71
Tabel 5.9	Pendapat Responden Mengenai Loyalitas Siswa.....	73
Tabel 5.10	Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 1( Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2 Jakarta.....	75
Tabel 5.11	Hasil Analisis Jalur Pada Stuktur 1 setelah <i>Triming</i> (Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2)...	76
Tabel 5.12	Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 1 (Pengaruh Kualitas Layanan	

	Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2 .....	78
Tabel 5.13	Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 1 setelah <i>Triming</i> (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2).....	80
Tabel 5.14	Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 3 (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2).....	82
Tabel 5.15	Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 3 setelah <i>Triming</i> (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2).....	83
Tabel 5.16	Koefisien jalur Pengaruh Total dan Pengaruh Bersama-sama Variable Pada Model Struktur 3 (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2).....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Model Kualitas Jasa.....	29
Gambar 3.1	Model Penelitian.....	33
Gambar 3.2	Segitiga Jasa.....	39
Gambar 3.3	Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 5.1	Uji Normalitas Kepuasan (Y1).....	63
Gambar 5.2	Uji Normalitas Loyalitas (Y2).....	64
Gambar 5.3	Model Persamaan Struktur 1 (Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2.....	74
Gambar 5.4	Model Struktur Analisis Jalur Pada Model 1 setelah <i>Triming</i> .	77
Gambar 5.5	Model Persamaan Struktur 2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2.....	78
Gambar 5.6	Model Struktur Analisis Jalur Pada Model 2 setelah <i>Triming</i>	80
Gambar 5.7	Model Persamaan Struktur 3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2.....	84
Gambar 5.8	Model Struktur Analisis Jalur Pada Model 3 setelah <i>Triming</i>	84

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	100
Lampiran 3	Identifikasi Responden.....	103
Lampiran 4	Validitas.....	104
Lampiran 5	Realibilitas.....	105
Lampiran 6	Korelasi.....	108
Lampiran 7	Koefisien Determinasi.....	110
Lampiran 8	Regresi.....	111
Lampiran 9	Analysis of Variance.....	112





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA