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

OLEH

Suryanti Budiarsi

NIM. 55109120181

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2012

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA

(STUDI KASUS DI SMK KARTIKA X-2 JAKARTA)

KARYA AKHIR

OLEH

Suryanti Budiarsi

NIM. 55109120181

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2012

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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

METERAI TEMPEL
FB2BFABF136803707
ENAM RIBU RUPIAH
6000

Suryanti Budiarsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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 jenjanng 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.

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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 lancer.

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

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

5.4.1 Model Persamaan Struktur 1(Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan…… 75
5.4.2 Model Persamaam 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

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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 Kehandalan……. 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 *Triming*(Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa SMK Kartika X-2)… 76

Tabel 5.12 Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 1 (Pengaruh Kualitas Layanan

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

Terhadap Loyalitas Siswa SMK Kartika X-2 …… 78

Tabel 5.13 Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 1 setelah *Triming* (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 *Triming* (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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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 *Triming*.	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 *Triming*	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 Sturktur Analisis Jalur Pada Model 3 setelah *Triming*	84

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

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

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat
Telp : 021-92983731