



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
LOKASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA  
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
DI SMA NEGERI 32 JAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**SITI WALIHA**

**55117010017**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN  
LOKASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA  
SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
DI SMA NEGERI 32 JAKARTA**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**SITI WALIHA**

**55117010017**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Sekolah  
Terhadap Kepuasan Siswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas di  
SMA Negeri 32 Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Siti Waliha

NIM : 55117010017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Oktober 2020

Mengesahkan  
Pembimbing



(Prof. Dr. Djumarno, MBA)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D.)

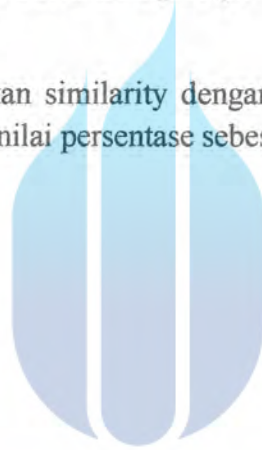
## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Siti Waliha  
NIM : 55117010017  
Program : Magister Manajemen

Dengan judul, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Kasus pada SMA Negeri 32 Jakarta)”,

Telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 19 Oktober 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 8 %.



Jakarta, 19 Oktober 2020  
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
  
Arie Pangudi, A.Md

## PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Sekolah  
Terhadap Kepuasan Siswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas di  
SMA Negeri 32 Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Siti Waliha

NIM : 55117010017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 8 Oktober 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Prgram Studi Magister Manajemen Prgram 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, 8 Oktober 2020



**Siti Waliha**

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of Service Quality and School Location on Loyalty through Student Satisfaction in XII grade students at SMA Negeri 32 Jakarta. The results of the study using primary data in the form of questionnaires to 274 class XII students at SMA Negeri 32 Jakarta with the Structural Equation Modeling (SEM) method showed that service quality and school location had a positive and significant effect on student satisfaction. There is a positive and significant influence between service quality and student satisfaction on student loyalty, while there is no influence between school location on student loyalty. Judging from the results of the SEM calculation analysis of service quality, and school location has an estimate coefficient of 0.48 or 48% of its effect on student satisfaction, while service quality has an estimate coefficient of 0.56 of its influence on student loyalty, and student satisfaction has an estimate coefficient of 0.44 influence. student loyalty, this shows that the quality of service, and good student satisfaction will increase student loyalty at SMA Negeri 32 Jakarta, and the better the quality of service will increase student satisfaction. The results showed that student satisfaction as an intervening variable could increase the relationship between service quality variables and student loyalty, but it did not affect the relationship between school locations and loyalty.*

**Keywords:** *service quality, school location, student satisfaction, student loyalty*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, dan Lokasi Sekolah terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada siswa kelas XII di SMA Negeri 32 Jakarta. Hasil penelitian dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner kepada 274 siswa kelas XII di SMA Negeri 32 Jakarta dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) menunjukkan bahwa kualitas layanan, dan lokasi sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar kualitas layanan, dan kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa, sedangkan tidak terdapat pengaruh antara lokasi sekolah terhadap loyalitas siswa. Dilihat dari hasil analisis perhitungan SEM kualitas layanan, dan lokasi sekolah memiliki koefisien *estimate* 0,48 atau 48% pengaruhnya terhadap kepuasan siswa, sedangkan kualitas layanan memiliki koefisien *estimate* 0,56 pengaruhnya terhadap loyalitas siswa, dan kepuasan siswa memiliki koefisien *estimate* 0,44 pengaruhnya terhadap loyalitas siswa, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, dan kepuasan siswa yang baik akan meningkatkan loyalitas siswa SMA Negeri 32 Jakarta, dan semakin baik kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan siswa. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan siswa sebagai variabel intervening dapat meningkatkan hubungan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas siswa, tetapi tidak berpengaruh terhadap hubungan antara lokasi sekolah terhadap loyalitas.

**Kata kunci:** *kualitas layanan, lokasi sekolah, kepuasan siswa, loyalitas siswa*

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 Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Kasus pada SMA Negeri 32 Jakarta).**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. 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, kepada:

1. Prof. Dr. Djumarno, MBA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
3. Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Prof. Dr. Hapzi Ali, MM sebagai dosen penelaah yang telah memberikan saran dan petunjuk dalam penyusunan Tesis ini.



4. Seluruh Dosen Magister Manajemen dan Staf Administrasi di Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Rekan-rekan seperjuangan kelas “Beasiswa Luar Biasa” yang telah memberikan dukungan dan semangat dari awal kuliah sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan.
6. Kepada orang tua dan suami tercinta Rachmat Rusli yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi orang lain dan institusi.



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i></b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah .....	11
1.2.3 Batasan Masalah .....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	15
2.1 Kajian Teori .....	15
2.1.1 Kualitas Layanan.....	15
2.1.2 Lokasi.....	22
2.1.3 Kepuasan.....	24
2.1.4 Loyalitas.....	28

2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa.....	35
2.2.2 Hubungan Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa.....	36
2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Siswa .....	37
2.2.4 Hubungan Lokasi Sekolah Terhadap Loyalitas Siswa.....	37
2.2.5 Hubungan Kepuasan Siswa Terhadap Loyalitas Siswa .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Pengukuran Variabel dan Definisi Oprasional.....	41
3.2.1 Pengukuran Variabel Penelitian .....	41
3.2.2 Definisi Operasional.....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5 Metode Analisis Data.....	48
3.5.1 Pengukuran Instrumen Penelitian .....	48
3.5.2 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	50
3.5.3 SEM (Structural Equation Models).....	50
3.5.4 Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan .....	57
4.1.1 Sejarah Singkat SMA Negeri 32 Jakarta.....	57
4.1.2 Visi dan Misi SMA Negeri 32 Jakarta .....	59
4.1.3 Tujuan Sekolah.....	60
4.1.4 Struktur dan Tata Kerja Organisasi.....	61
4.1.5 Kegiatan Organisasi .....	64

4.2 Hasil Penelitian .....	64
4.2.1 Karakteristik Demografis Responden .....	64
4.2.2 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner.....	66
4.3 Hasil Analisa .....	69
4.3.1 Analisa Kecocokan Model Pengukuran .....	70
4.3.2 Analisa Kecocokan Model Struktural .....	75
4.3.3 Uji Kecocokan Model Struktural .....	77
4.3.4 Analisis Pengaruh Tidak Langsung .....	82
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	84
4.4 Pembahasan Uji Hipotesis.....	85
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Z) Secara Langsung .....	85
4.4.2 Pengaruh Lokasi Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa (Z) Secara Langsung .....	86
4.4.3 Pengaruh Kepuasan (Z) Terhadap Loyalitas (Y) .....	87
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas (Y) Secara Langsung .....	88
4.4.5 Pengaruh Lokasi Sekolah Terhadap Loyalitas Siswa (Y) Secara Langsung .....	89
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas (Y) Secara Tidak Langsung Melalui Variabel Kepuasan (Z).....	90
4.4.7 Pengaruh Lokasi Sekolah Terhadap Loyalitas (Y) Secara Tidak Langsung Melalui Variabel Kepuasan (Z).....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Kesimpulan .....	92
5.2 Saran.....	94
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Siswa Sma Di Dki Jakarta .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Siswa Sma Di Jakarta Selatan .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Siswa Sma Di Kecamatan Kebayoran Lama.....	4
Tabel 1.4 Rekap Hasil Ujian Nasional (Un) Tingkat Sma Negeri.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	44
Tabel 3.2. Contoh Skala Ordinal (Keterangan Bobot Skor) .....	49
Tabel 3.3. Kriteria Kecocokan Seluruh Model .....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Responden .....	65
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi Sekolah.....	67
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan.....	68
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas.....	68
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X1) 71	
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Lokasi Sekolah (X2).....	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitasvariabel Kepuasan (Z).....	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitasvariabel Loyalitas (Y) .....	75
Tabel 4.10 Goodness Of Fit Full Model .....	78
Tabel 4.11 Perhitungan Uji Tidak Langsung .....	83
Tabel 4.12 perhitungan Uji Hipotesis .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pendaftar Di SMA Negeri 32 Jakarta .....	6
Gambar 1.2 Jumlah Lulusan Ke Ptn .....	8
Gambar 1.3 Hasil Pra Survei.....	9
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sma Negeri 32 Jakarta .....	62
Gambar 4.2 Konstruk Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	71
Gambar 4.3 Konstruk Model Pengukuran Variabel Lokasi Sekolah (X2) .....	72
Gambar 4.4 Konstruk Model Pengukuran Variabel Kepuasan (Z).....	73
Gambar 4.5 Konstruk Model Pengukuran Variabel Loyalitas (Y) .....	74
Gambar 4.6 Model Keseluruhan Standardized Solution.....	76
Gambar 4.7 Model Keseluruhan T-Value.....	76
Gambar 4.8 Output Model Persamaan Struktural.....	79
Gambar 4.9 Structural Model Estimates Menggunakan Lisrel 8.8 .....	79
Gambar 4.10 Structural Model T-Value Menggunakan Lisrel 8.8 .....	80
Gambar 4.11 output Pengaruh Tidak Langsung .....	82

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Hasil Pengecekan <i>Similarity</i> Dengan <i>Sistem Turnitin</i> .....	102
LAMPIRAN 2: Daftar Kuesioner .....	103
LAMPIRAN 3: Hasil Kuesioner .....	106
LAMPIRAN 4: Hasil Olah Data Dengan Lisrel .....	108

