



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS SISWA PADA
SMK NEGERI 11 JAKARTA**

KARYA AKHIR
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh :
RIDO MURJOKO
55108120167

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011

PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS SIS-
WA PADA SMK NEGERI 11 JAKARTA**

Bentuk Karya Tulis : Riset Bisnis

Nama : Rido Murjoko

NIM : 55108120167

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 30 Januari 2011

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J.Rachbini

Prof. Dr.Ir. Ngadino Surip, MS.

Pembimbing

Muchsin Saggaf Shihab, MBA., Ph.D

PERNYATAAN

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

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYA -
LITAS SISWA PADA SMK NEGERI 11
JAKARTA**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Rido Murjoko

N I M : 55108120167

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 30 Januari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya Saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program 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, 30 Januari 2011

Rido Murjoko

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, puji syukur, adalah kata yang paling pantas untuk diucapkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan izin-Nya Tugas Karya Akhir dengan judul *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS SISWA PADA SMK NEGERI 11 JAKARTA* dapat diselesaikan dengan baik.

Motivasi untuk membuahkan karya yang bermanfaat terutama bagi instansi tempat penulis bekerja, menjadikan modal yang sangat besar dalam setiap tahapan proses penyelesaian karya akhir ini.

Topik bahasan sebagai inti permasalahan karya ini dilandasi pada keinginan prospek lembaga tempat penulis bekerja menjadi sebuah lembaga yang memiliki daya saing unggul di tingkat nasional maupun global. Harapan penulis karya ini merupakan bagian kecil dari titik awal SMK Negeri 11 mewujudkan visinya.

Meskipun karya ini masih jauh dari sempurna, karya ini tidak akan pernah terwujud tanpa dukungan dan bantuan baik berifat teknis maupun non teknis, baik moril maupun materiil, untuk itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan tugas akhir ini, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Rina Astini, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D. selaku Pembimbing Utama di dalam penyelesaian karya akhir ini.
5. Ibunda tercinta Siti Hartini, dengan segenap doa dan lembutnya kasih sayang memotivasi penulis.

6. Isteri tercinta Dra. Hj. Setyowati Sri Windrati, yang begitu sabar mendampingi seluruh proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian karya akhir
7. Anak-anak tersayang, Hastia Windri Pangestika dan Rizal Arif Windriatmoko yang begitu hebat menjadi inspirator dan motivator.
8. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan masukan kepada penulis serta mendukung pelaksanaan proses belajar di Universitas Mercu Buana.
9. Tak lupa pula penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh sahabat dan rekan-rekan penulis: Ridho Bramulya Ikhsan, S.E., M.M., Rhino Waldemar, S.Sos., M.M., Januar Andri Yansah, S.E., M.M. Tony Willem, S.E., M.M., Anang Hendy Pramana, S.H., M.M., Yanto, S.Pd., Rahmat Cahyo Nugroho, S.E., Pandu Kharisma Sari, S.Psi. dan teman – teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang begitu banyak berkontribusi saling bahu membahu berjuang menyelesaikan studi di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Akhir kata penulis berharap agar karya akhir yang telah disusun dapat digunakan bagi pengembangan ilmu pemasaran.

Jakarta, 30 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I – PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II – PROFIL SMK NEGERI 11 JAKARTA	
2.1. Sejarah Berdirinya	10
2.1.1. Visi	11
2.1.2. Misi	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3. Sumber Daya	13
2.4. Tantangan Bisnis	14
2.5. Proses Bisnis	14
BAB III – KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Konsep Pendidikan Millenium Ketiga	17

3.2. Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Dunia Pendidikan	21
3.2.1. Pengertian Kuaalitas Pelayanan	21
3.2.2. Model Kualitas Pelayanan Dalam Dunia Pendidikan	26
3.3. Konsep Kepuasan Konsumen	29
3.4. Konsep Loyalitas.....	34
3.4.1. Pengertian Loyalitas.....	34
3.4.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	35
3.4.3. Tipe – tipe Loyalitas Pelanggan.....	36
3.5. Kerangka Pemikiran.....	37
3.6. Model Penelitian	38
3.7. Hipotesis.....	39

BAB IV – METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian	40
4.2. Lokasi Penelitian	40
4.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
4.3.1. Populasi	41
4.3.2. Sampel.....	41
4.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	43
4.4. Sumber Data.....	45
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	45
4.6. Skala Pengukuran.....	46
4.7. Variabel dan Operasional Penelitian.....	47
4.7.1. Variabel Penelitian	47
4.7.2. Operasional Variabel.....	48
4.8. Teknik Pengujian Instrument.....	49
4.8.1. Uji Validitas	49
4.8.2. Uji Reliabilitas	50
4.8.3. Uji Normalitas.....	51
4.9. Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52

BAB V – HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Persepsi Siswa Terhadap SMK Negeri 11.....	55
5.2. Analisa Deskriptif	60
5.2.1. <i>Program Issue</i> (X1).....	60
5.2.2. <i>Reputation Academic</i> (X2).....	61
5.2.3. <i>Physical Aspect</i> (X3).....	63
5.2.4. <i>Career Opportunity</i> (X4).....	64
5.2.5. <i>Contact Personnel</i> (X5).....	66
5.2.6. <i>Responsiveness</i> (X6).....	67
5.2.7. <i>Communication</i> (X7).....	69
5.2.8. Kepuasan (X8).....	70
5.2.9. Loyalitas Siswa (Y).....	72
5.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
5.4. Uji Normalitas Data	75
5.5. Hasil Analisa Jalur	76
5.5.1. Model Persamaan Struktur 1	76
5.5.2. Model Persamaan Struktur 2.....	80
5.5.3. Interpretasi Hasil Analisa Jalur	86
5.6. Pembahasan	88
5.6.1. Variabel Yang Berpengaruh Signifikan.....	90
5.6.2. Variabel Yang Berpengaruh Tidak Signifikan.....	94

BAB VI – KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	97
6.2. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

100

Lampiran – 1 Kuesioner Penelitian..... 103

Lampiran – 2 Tabulasi Kuesioner

108

Lampiran – 3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... 112

Lampiran – 4 Analisa jalur..... 121

Lampiran – 5 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

127

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

131

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Tabel : Pembagian Kuota Penerimaan Peserta Didik Baru SMK Negeri 11 Jakarta.....	12
Tabel 4.1	: Jumlah Siswa SMK Negeri 11 Jakarta Tahun Akademik 2009/2010	41
Tabel 4.2	: Sampel Siswa SMK Negeri 11 Berdasarkan Kelas	44
Tabel 4.3	: Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 5.1	: Deskriptif Data Variabel <i>Program Issue</i> (X_1).....	60
Tabel 5.2	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Proram Issue</i>	61
Tabel 5.3	: Deskripsi Data Variabel <i>Reputation Academic</i> (X_2)	61
Tabel 5.4	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Reputation Academic</i>	62
Tabel 5.5	: Deskripsi Data Variabel <i>Physical Aspect</i> (X_3).....	63
Tabel 5.6	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Physical Aspect</i>	64
Tabel 5.7	: Deskripsi Data Variabel <i>Career Opportunity</i> (X_4)..	64
Tabel 5.8	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Career Opportunity</i>	65
Tabel 5.9	: Deskripsi Data Variabel <i>Contact Personnel</i> (X_5) ...	66
Tabel 5.10	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Contact Personnel</i>	67
Tabel 5.11	: Deskripsi Data Variabel <i>Responsiveness</i> (X_6)	67
Tabel 5.12	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i>	68
Tabel 5.13	: Deskripsi Data Variabel <i>Communication</i> (X_7).....	69
Tabel 5.14	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Communication</i>	70

Tabel 5.15	: Deskripsi Data Variabel Kepuasan (X_8)	70
Tabel 5.16	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel <i>Communication</i>	71
Tabel 5.17	: Deskripsi Data Variabel Loyalitas Siswa (Y)	72
Tabel 5.18	: Pedoman Interpretasi dan Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas.....	73
Tabel 5.19	: Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	74
Tabel 5.20	: Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta)	77
Tabel 5.21	: Hasil Analisis Jalur Pada Model 1 Setelah Trimming (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta)	79
Tabel 5.22	: Hasil Analisis Jalur Pada Model Struktur 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepu- asan Siswa SMKN 11 Jakarta)	81
Tabel 5.23	: Hasil Analisis Jalur Pada Model 2 Setelah Trimming (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta)	82
Tabel 5.24	: Hasil Analisis Jalur Pada Model 2 Setelah Trimming ke 2 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyali- tas Melalui Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta).....	83
Tabel 5.25	: Hasil Analisis Jalur Pada Model 2 Setelah Trimming ke 3 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyali- tas Melalui Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta).....	83
Tabel 5.26.	: Keofisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Lang- sung, Pengaruh Total dan Pengaruh Bersama-sama Variabel <i>contact personnel</i> (X_5), <i>responsiveness</i> (X_6), <i>communication</i> (X_7) dan kepuasan (X_8) yang Signifi- kan Terhadap Loyalitas Y).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: . Model Kualitas Pelayanan di Sekolah	27
Gambar 3.2.	: Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 3.3	: Kerangka Pemikiran Penelitian	38
Gambar 3.4..	: Model Penelitian	39
Gambar 4.1	: Diagram Jalur Penelitian	53
Gambar 5.1	: Motivasi Siswa Saat Masuk SMKN 11 Jakarta	55
Gambar 5.2.	: Persepsi Siswa Dalam Melakukan Perbandingan Sekolah.....	57
Gambar 5.3	: Alasan Siswa Pada Saat Membuat Keputusan Untuk Bersekolah di SMKN 11 Jakarta	58
Gambar 5.4.	: Sikap Siswa Setelah Belajar di SMKN 11 Jakarta	59
Gambar 5.5	:Uji Normalitas	75
Gambar 5.6.	: Model Persamaan Struktur 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta	77
Gambar 5.7.	: Model Struktur Analisis Jalur Pada Model 1 Setelah Trimming	80
Gambar 5.8.	: Model Persamaan Struktur 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa SMKN 11 Jakarta.....	80
Gambar 5.9.	: Model Struktur Analisis Jalur Untuk Model 2 Setelah 3	

Kali Trimming 84

Gambar 5.10 : Hubungan Kausal Empiris Variabel X_3, X_5, X_6, X_7, X_8

Terhadap Y..... 85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran -1	Kuesioner	103
Lampiran -2	Tabulasi Kuesioner.....	108
Lampiran -3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran -4	Analisis Jalur.....	121
Lampiran -5	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	127