

ABSTRACT

This study aims to know the degree of Corporate Image, Satisfaction and Service Quality either partially or simultaneously towards Loyalty of Special Need Children's parents at Al-Jannah Islamic Fullday School. This research was descriptive and verificative. Method used was survey and by applying SPSS program. Total object research of 62 respondents picked and was taken by mean of questionnaires. The result showed that all independent variables were affected significantly and positive to the Loyalty.

Keywords: Corporate Image, Satisfaction, Service Quality and Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan, baik secara parsial ataupun simultan terhadap Loyalitas para orangtua siswa Anak Berkebutuhan Khusus di Al-Jannah Islamic Fullday School. Metode penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif dan menggunakan metode survey dengan aplikasi program SPSS. Jumlah objek penelitian sebanyak 62 responden dan dibagikan kuesioner. Dari hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas.

Kata kunci : Citra Perusahaan, Kepuasan, Kualitas Layanan dan Loyalitas

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Para Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Al-Jannah Islamic Fullday School**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nia Ningsih Songofier

Nim : 55108120045

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

Pembimbing

Ir. Har Adi Basri, MEd, Ph.D

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Para Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Al-Jannah Islamic Fullday School**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Nia Ningsih Songofier

NIM : 55108120045

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2011

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, Januari 2011

Nia Ningsih Songofier

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat berupa kemudahan dalam mengerjakan dan menyelesaikan karya akhir ini yang berjudul Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Para Orangtua Anak Berkebutuhan Khusus di Al-Jannah Islamic Fullday School. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Baginda Rasulullah SAW, yang telah berjuang membukakan gerbang kehidupan yang menuju ridho dari Allah SWT.

Keberhasilan dalam menyelesaikan thesis ini tidak terlepas juga dari bantuan dan peran serta berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, MEd, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik, saran, ide, dan kesempatan untuk berdiskusi selama penelitian dan penyusunan thesis ini
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Bapak dan Ibu dosen di Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmunya
4. Pihak unit inklusi Sekolah Al-Jannah (Ibu Ima Rani, S.psi) yang sudah memberikan izin penelitian kepada saya, serta kepada seluruh para orangtua siswa ABK Al-Jannah Islamic Fullday School yang telah bersedia mengisi kuisioner

5. Mama, Papa, Tete Rahma dan Budiman yang selalu memberi dukungan dan semangat
6. Sahabat – sahabatku (Dana kusuma, mbak Tini, Rini, Merry, Selvi, mbak Ryan dan Ferry) yang selalu memberikan bantuan dan semangat sampai selesainya thesis ini
7. Teman-teman satu angkatan atas dukungannya

Penulis berharap, thesis ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Jika ada sesuatu hal didalam penelitian ini yang kurang sempurna maka penulis mengharapkan sekali masukannya. Semoga keimanan, kebaikan, dan kebahagiaan selalu Allah SWT curahkan kepada kita semua. Amin.

Penulis