



**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen di Singapore International School –
Pantai Indah Kapuk**

KARYA AKHIR

Oleh:

Guntur Ishak Martinus

NIM : 55108120047

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**



**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen di Singapore International School –
Pantai Indah Kapuk**

KARYA AKHIR

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

Oleh:

Guntur Ishak Martinus

NIM : 55108120047

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di Singapore International
School – Pantai Indah Kapuk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Pengambilan Keputusan

Nama Penulis : Guntur Ishak Martinus

N I M : 55108120047

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2011

Mengesahkan

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS.

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Alugoro Mulyowahyudi, DR., MSc.

Wawan Purwanto, Drs, SE.,MM.

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di Singapore International
School – Pantai Indah Kapuk**

Bentuk Karya Akhir : Riset Pengambilan Keputusan

Nama : Guntur Ishak Martinus

N I M : 55108120047

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 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, Maret 2011

Guntur Ishak Martinus

KATA PENGANTAR

Bagi Dialah, yang dapat melakukan jauh lebih banyak daripada yang kita doakan atau pikirkan, seperti yang ternyata dari kuasa yang bekerja di dalam kita, bagi Dia-lah segala kemuliaan, penghormatan, pengagungan dan penyanjungan di tempat yang maha tinggi, sebab hanya Dia yang layak terima segalanya dan syukur atas terselesaikannya penulisan tesis ini dengan judul “Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Singapore International School – Pantai Indah Kapuk”.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Bapak **Alugoro Mulyowahyudi**, selaku dosen pembimbing I, Bapak **Wawan Purwanto**, selaku pembimbing II, dan **Bapak Endi Rekarti**. Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Seluruh pimpinan, dosen, dan staf pengajar Universitas Mercubuana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan memberikan pelayanan akademik selama penulis kuliah.
2. Pada pimpinan dan seluruh karyawan Singapore International School – Pantai Indah Kapuk, yang telah memperkenankan dan memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis selama masa penelitian.
3. Ayah, Ibu tercinta, Ibu angkat, tunangan, serta adik-adikku; yang terus memberikan dukungan, semangat, dan doa.
4. Teman-teman Angkatan 13. Tiada kenangan yang terindah selain bersama-sama dengan kalian dan terima kasih atas kebersamaannya yang selalu setia membantu dalam kesulitan, Tuhan memberkati kalian semua.

Semoga segala bantuan yang diberikan dapat menjadikan penulis untuk selalu bersyukur dan terus melangkah maju. Tuhan senantiasa memberkati akan segala usaha dalam kehidupan semuanya.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan. Oleh karenanya, kritik dan saran konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan.

Maret, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	6

BAB II Deskripsi Perusahaan	
2.1 Sejarah Perusahaan	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	7
2.3 Lingkup Usaha	8
2.4 Tantangan Bisnis.....	8
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1 Landasan Teori	11
3.2 Kerangka Berpikir	28
3.3 Hipotesis.....	29
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Objek Penelitian	30
4.2 Jenis Penelitian	30
4.3 Populasi dan Sampel.....	31
4.4 Sumber Data.....	32
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
4.6 Uji Validitas.....	34
4.7 Uji realibilitas.....	35
4.8 Operational Variabel.....	36
4.9 Teknik Analisis data.....	40

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Uji Instrumen Penelitian	44
5.1.1 Uji Validitas	44
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	46
5.2 Analisis Pengujian Hipotesis	47
5.3.1 Pengujian Hipotesis Pertama	49
5.3.2 Pengujian Hipotesis Kedua.....	50

BAB VI PENTUP

6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran-Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah Sampel untuk Orang Tua Murid.....	28
4.2 Dimensi Kualitas Jasa dan Indikator Penelitian.....	33
5.1 Hasil Pengujian Validitas	40
5.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
5.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	43

DAFTAR LAMPIRAN

- I. KUESIONER PENELITIAN
- II. OUTPUT UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS
- III. OUTPUT REGRESI LINEAR BERGANDA