



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PESERTA DIDIK SMK PGRI 35 JAKARTA**



**TESIS**

**MUHAMAD RUSDI**

**55117010013**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA SEKOLAH  
TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PESERTA DIDIK SMK PGRI 35 JAKARTA**

**TESIS**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**MUHAMAD RUSDI**  
**55117010013**

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

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Peserta Didik SMK PGRI 35 Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Sekolah

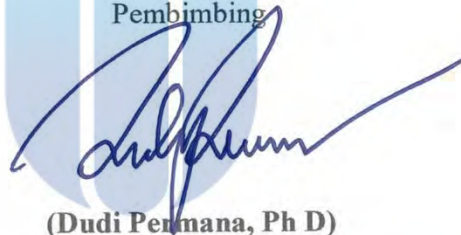
Nama : Muhamad Rusdi

NIM : 5511701013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 11 Nopember 2020

Mengesahkan  
Pembimbing



(Dudi Permana, Ph D)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dudi Permana, Ph D)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Muhamad Rusdi

NIM : 55117010013

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Peserta Didik SMK PGRI 35 Jakarta.*"

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 12 Desember 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 12 Desember 2020

Administrafor Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Peserta Didik SMK PGRI 35 Jakarta  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Sekolah  
Nama : Muhamad Rusdi  
NIM : 5511701013  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 11 Oktober 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program 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 saya sajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, September 2020



amad Rusdi )

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality, school image on the satisfaction and loyalty of students of SMK PGRI 35 Jakarta. The population used in this study were students of SMK PGRI 35 Jakarta with a total sample of 160 respondents. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale. The data analysis of this research used SEM with Lisrel. The research results show that service quality and school image have a positive and significant effect on satisfaction and loyalty, and satisfaction has a positive and significant effect on loyalty. In addition, the results of this research indicate that without going through the intervening variables, it will directly have a higher effect value than indirectly.*

**Keywords:** *Service Quality, School Image, Satisfaction, Loyalty*



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra sekolah terhadap kepuasan dan loyalitas peserta didik SMK PGRI 35 Jakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah peserta didik SMK PGRI 35 Jakarta dengan total sampel sebanyak 160 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert. Analisis data penelitian ini menggunakan SEM dengan Lisrel. Hasil riset menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu, hasil riset ini menunjukkan bahwa tanpa melalui variabel intervening, secara langsung akan memiliki nilai efek yang lebih tinggi daripada secara tidak langsung.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Citra Sekolah, Kepuasan, Loyalitas





## 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 : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Peserta Didik SMK PGRI 35 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. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Dr Mochamad Ali Mukti, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Dr. Ir Har Adi Basri, M.Sc, selaku Penguji pada seminar proposal, Dr Ririn Wulandari, MM, selaku Penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada ketua Program Studi Pemasaran Dudi Permana, Ph.D. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pendidikan di Indonesia,

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian.....	15
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	15
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	16
1.2.3. Perumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan dan Manfaat penelitian.....	17
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	17
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>19</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	19
2.1.1 Loyalitas.....	19
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas.....	19
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas.....	22
2.1.1.2.1 Dimensi Perilaku.....	22

2.1.1.2.2	Dimensi Sikap .....	23
2.1.1.3	Manfaat Loyalitas .....	25
2.1.1.4	Penyebab Loyalitas .....	25
2.1.1.5	Tingkat Loyalitas .....	27
2.1.2	Kepuasan.....	30
2.1.2.1	Pengertian Kepuasan .....	30
2.1.2.2	Teori Kepuasan.....	31
2.1.2.3	Dimensi Kepuasan .....	32
2.1.2.4	Strategi Kepuasan .....	36
2.1.2.5	Pengukuran Kepuasan .....	37
2.1.3.	Kualitas Layanan.....	39
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas Layanan .....	39
2.1.3.2.	Dimensi Kualitas Layanan .....	43
2.1.4.	Citra Sekolah.....	44
2.1.4.1	Pengertian Citra .....	44
2.1.4.2	Dimensi Citra .....	47
2.1.4.3	Atribut Citra .....	49
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	50
2.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	54
2.2.2	Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan .....	56
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	57
2.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas .....	58
2.2.5	Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Loyalitas .....	59
2.3	Rerangka Pemikiran.....	60
2.4.	Hipotesis .....	61
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>62</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	62
3.2.	Pengukuran Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	62
3.2.1.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	62
3.2.2.	Definisi Operasional.....	64

3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	66
3.3.1.	Populasi .....	66
3.3.2.	Sampel.....	67
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	68
3.5.	Sumber Data.....	70
3.6	Metode Analisis Data.....	71
3.6.1	SEM ( <i>Structural Equation Models</i> ).....	71
3.6.1.1	Tahap-Tahap Dalam SEM.....	74
3.6.2	Uji Validitas.....	79
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	79
3.6.4	Pengujian Hipotesis .....	80
3.6.4.1	Pengujian Hipotesis Statistik.....	80
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
4.1.	Deskripsi Sekolah .....	82
4.1.1.	Sejarah SMK PGRI 35 .....	82
4.1.2.	Lingkup dan Bidang Usaha.....	84
4.1.3.	Visi dan Misi .....	85
4.1.3.1	Visi.....	85
4.1.3.2	Misi .....	85
4.1.4.	Tantangan Bisnis .....	85
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	86
4.2.1.	Karakteristik Demografis Responden .....	86
4.2.2.	Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner .....	88
4.2.3	Uji Kecocokan Model Keseluruhan .....	91
4.2.4	Jenis Model Pengukuran .....	94
4.2.5	Uji Kecocokan Model Struktural .....	101
4.2.6	Analisa Pengaruh Tidak Langsung .....	105
4.2.7	Pengujian Hipotesis.....	106
4.3	Pembahasan .....	107
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	107

4.3.2	Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Kepuasan.....	108
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	109
4.3.4	Pengaruh Citra Sekolah Terhadap Loyalitas.....	110
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	111
4.3.6	Implikasi Manajerial.....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>114</b>
5.1.	Kesimpulan .....	114
5.2.	Saran .....	115
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>117</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>122</b>



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1. Jumlah Pendaftar Peserta Didik Baru SMK Dari Tahun 2014 sampai 2018.....	7
Gambar 1.2. Hasil Pra Survei Kepuasan Peserta Didik Terhadap SMK PGRI 35 .....	11
Gambar 1.3. Hasil Pra Survei Dimensi Kepuasan.....	12
Gambar 1.4. Hasil Pra Survei Citra Sekolah di SMK PGRI 35 .....	13
Gambar 1.5. Hasil Pra Survei Citra Sekolah di SMK PGRI 35 .....	13
Gambar 1.6. Hasil Pra Survei Loyalitas Peserta Didik SMK PGRI 35.....	14
Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran .....	59
Gambar 4.1. Logo Sekolah.....	86
Gambar 4.2. Struktur Organisasi.....	88
Gambar 4.3. Model Keseluruhan <i>Standardized Solution</i> .....	96
Gambar 4.4. Model Keseluruhan <i>T-Value</i> .....	97
Gambar 4.5. Model Pengukuran Kualitas Layanan .....	99
Gambar 4.6. Model Pengukuran Citra Sekolah.....	100
Gambar 4.7. Model Pengukuran Kepuasan.....	102
Gambar 4.8. Model Pengukuran Loyalitas.....	103
Gambar 4.9. Persamaan Struktural.....	105
Gambar 4.10. Model Struktural <i>Standardized Solution</i> .....	105
Gambar 4.11. Model Struktural <i>T-Value</i> .....	106
Gambar 4.12. Hasil Pengaruh Tidak Langsung.....	108

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Jumlah Peserta Didik Baru SMK DKI Jakarta.....	8
Tabel 1.2. Jumlah Peserta Didik Baru SMK Wilayah 1 Jakarta Barat.....	9
Tabel 1.3. Jumlah Peserta Didik Baru Kecamatan Cengkareng.....	9
Tabel 1.4. Jumlah Peserta Didik Baru SMK PGRI 35 .....	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	63
Tabel 3.2. <i>Skala Likert</i> .....	68
Tabel 3.3. <i>Goodness of Fit Index</i> .....	75
Tabel 4.1. Karakteristik Demografis Responden .....	90
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	91
Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Variabel Citra Sekolah.....	92
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan .....	93
Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	94
Tabel 4.6. Hasil Uji Kecocokan Model Penelitian.....	95
Tabel 4.7. Reliabilitas dan Validitas Konstruk Kualitas Layanan .....	99
Tabel 4.8. Reliabilitas dan Validitas Konstruk Citra Sekolah.....	101
Tabel 4.9. Reliabilitas dan Validitas Konstruk Kepuasan.....	102
Tabel 4.10. Reliabilitas dan Validitas Konstruk Loyalitas .....	104
Tabel 4.11. Perhitungan Uji Hipotesis .....	109

## DAFTAR LAMPRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Hasil Pengecekan Similarity.....	122
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	128
Lampiran 3 Sebaran Pernyataan Kuesioner .....	135
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data .....	145

