

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM
MEMILIH KURSUS LES BAHASA INGGRIS
DI LBPP LIA CIBUBUR
(Studi Pada Lembaga Pendidikan Kursus Bahasa Inggris LBPP
LIA Cibubur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Wobi Balnesia Saputro

NIM : 43113210018

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wobi Balinesia Saputro
NIM : 43113210018
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Memilih Kursus Les Bahasa Inggris Di LBPP LIA Cibubur
Tanggal Lulus Ujian : 09 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Prof. Dr. Ngadino Surip Dipo Sumarto, MS

Nur Aisyah F. P., SE., MM

Tanggal :

Tanggal : 13 maret 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen S1,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal :

Tanggal : 15/3-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Memilih Kursus Les Bahasa Inggris Di LBPP LIA Cibubur (Studi Pada Lembaga Pendidikan Kursus Bahasa Inggris LBPP LIA Cibubur)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Prof. Dr. Ngadino Surip Diposumarto., MS, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas kekuasaan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr, Ir. Arisseyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Harnovisah, Dr., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhammad M, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Kampus D Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM, selaku Pembimbing Akademik Kampus D Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Bambang Mulyana Dr. M.Si, Bapak Hirdinis Mansyur, SE, MM, Kak Dina Syakina, S.Si, M.Si, Bapak Arifin Sitio Prof. Dr. M.Sc Selaku dosen Program Studi Manajemen Kampus D Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada peneliti serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman – teman di Universitas Mercu Buana khususnya FEB angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan semangat dan doanya.
9. Pihak – pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini, lebih dan kurangnya saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 3 Januari 2017

Wobi Balnesia Saputro

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II	KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS
A. Kajian Teoritis	9
B. Rerangka Konseptual	28
C. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasionalisasi Variabel	35
D. Pengukuran Variabel	38

E. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis	43
1. Statistik Deskriptif	43
2. Uji Kualitas Data	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	44
3. Uji Asumsi Klasik	44
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolonieritas	46
c. Uji Heteroskedastisitas	46
4. Uji Kesesuaian Model	47
a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	47
b. Uji Signifikansi-F (Anova)	47
5. Analisis Regresi Linier Berganda	48
6. Uji Hipotesis	48
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	49
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Karakteristik Profil Responden	51
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	55

2. Analisis Deskriptif Citra Merek	57
3. Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen	69
C. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	63
1. Hasil Uji Normalitas	63
2. Hasil Uji Multikolonieritas	64
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	65
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	65
2. Hasil Uji Signifikansi-F (Anova)	66
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	67
G. Uji Hipotesis	69
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)	69
H. Pembahasan Hasil Penelitian	70
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	70
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR JURNAL	75
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Data Jumlah Siswa, Guru dan Kelas LBPP LIA Cibubur	2
2.1	Tabel Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	17
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	38
3.2	Tabel Instrumen Skala Likert	42
4.1	Tabel Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	53
4.2	Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	54
4.3	Tabel Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	54
4.4	Tabel Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	56
4.5	Tabel Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Citra Merek ...	58
4.6	Tabel Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Konsumen	60
4.7	Tabel Hasil SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan	61
4.8	Tabel Hasil SPSS Uji Validitas Citra Merek	61
4.9	Tabel Hasil SPSS Uji Validitas Loyalitas Konsumen	62
4.10	Tabel Hasil SPSS Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	63
4.11	Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64

4.12	Tabel Uji Multikolonieritas	65
4.13	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66
4.14	Tabel Hasil Uji F Anova	67
4.15	Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda	68
4.16	Tabel Hasil Uji Statistik T Hitung	69
4.17	Tabel Hasil Uji T Tabel	69



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Bagan Rerangka Pemikiran	31
4.1	Bagan Struktur Organisasi LBPP LIA Cibubur	51
4.2	Diagram Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	53
4.3	Diagram Distribusi Berdasarkan Usia Responden	54
4.4	Diagram Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	55
4.5	Diagram Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.6	Diagram Distribusi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	58
4.7	Diagram Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen	60
4.8	Diagram Scatterplot	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	77
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	82
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	93
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	94
Lampiran 7	Hasil Uji Kesesuaian Model	95
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	98
Lampiran 9	Hasil Uji Hipotesis	97

