

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA  
KEPUASAN DIKLAT DI BLPT YOGYAKARTA DAN  
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN**

**TESIS**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

**Program Studi Magister Manajemen**



**Diajukan oleh:**

**SITI NURHAYATI**  
**20041020048**

**Kepada:**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA  
KEPUASAN DIKLAT DI BLPT YOGYAKARTA DAN  
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

SITI NURHAYATI  
20041020048

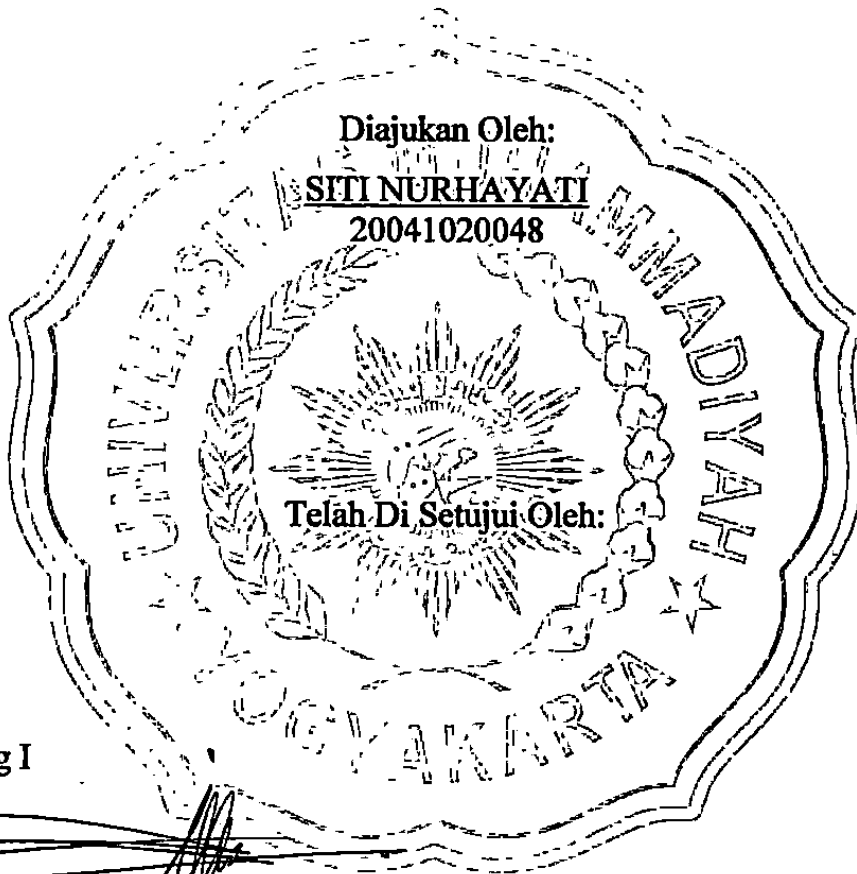
Kepada:

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2007**

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA  
KEPUASAN DIKLAT DI BLPT YOGYAKARTA DAN  
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN**



Pembimbing I

Prof. Dr. Basu Swastha Dh, MBA

Tanggal 8 - Feb - 07

Pembimbing II

Drs. Wibandani, M. Si

Tanggal 14 - Feb - 07

**TESIS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN  
DIKLAT DI BLPT YOGYAKARTA DAN DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS KONSUMEN**

Diajukan Oleh:

**SITI NURHAYATI**  
20041020048

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Februari 2007

Yang Terdiri Dari:

**Prof. Dr. H. Basu Swastha Dharmmesta, MBA**

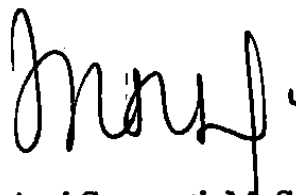
Ketua Tim Penguji

  
**Drs. Wihandaru, M. Si**  
Anggota Tim Penguji

  
**Dra. Arni Surwanti, M. Si**  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Arni Surwanti, M. Si

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan dari hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun kecuali yang tersebut dalam referensi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim karya ini milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

MOTTO

*"Semakin banyak kesulitan dan derita yang dialami dalam menuntut ilmu, maka akan semakin berharga ilmu tersebut dalam hidup dan kehidupan"*

*(Maulana Taziz H. Z)*

*"Apabila kita menutup setiap pintu terhadap kesalahan, maka kita akan menutup pintu terhadap kebenaran pula. Jangan menunda langkah kehidupan hanya karena takut salah. Belajarlah dari kesalahan-kesalahan serta kegagalan dan terus maju jangan takut & berhenti.....!!!!"*

*(Rabindrahathi tagore)*

*"Ada beberapa dosa yang tidak bisa ditebus dengan amalan-amalan ibadah seperti sholat, puasa, zakat, dll melainkan hanya dapat ditebus dengan bekerja keras untuk memberi nafkah kepada keluarga"*

*(She-thy)*

*Tesis ini kupersembahkan kepada:*

*☞ Ayahanda & ibunda tercinta, terimakasih atas do'a dan dukungannya serta kasih sayang yang selama ini diberikan.*

*☞ Adik-adik tersayang.*

*☞ Yusuf Putra Wibawa, terimakasih atas support, kesabaran, rasa cinta & sayang.*

*☞ Teman-teman sekelasku, terimakasih atas do'a dan supportnya.*

*☞ Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran AIIAH SWT. Berkat rahmat, petunjuk, karunia dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN DIKLAT DI BLPT YOGYAKARTA DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN"** dapat terselesaikan dengan baik dalam rangka menyelesaikan pendidikan S2 di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tesis ini merupakan salah satu prasyarat akademik guna memperoleh gelar magister manajemen.

Saya menyadari bahwa tesis ini pun tak lepas dari yang namanya kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, walaupun saya telah berusaha semaksimal mungkin untuk membuat sempurna namun segala apapun tidak ada yang sempurna kecuali ALLAH SWT. Penulis masih sangat membutuhkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak yang berkompeten dengan penelitian ini. Penulis juga berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pemasaran ataupun bagi peneliti selanjutnya.

Atas dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun material, untuk itu penulis pada kesempatan ini menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Khoiruddin Bashori, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dra. Arni Surwanti, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen.
3. Prof. Dr. Basu Swastha Dh, MBA. Selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Drs. Wihandaru, M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

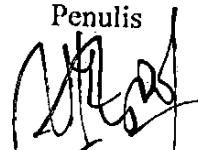
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajarkan dan menyalurkan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan.
6. Tak lupa seluruh staf dan karyawan magister manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang banyak memberikan informasi tentang yang dibutuhkan mahasiswa.

Akhirnya, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis ataupun pihak-pihak lain yang berkepentingan. Amin.....

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2007

Penulis



Siti Nurhayati



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN INTI SARI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Lingkup Penelitian.....	15
C. Rumusan Masalah.....	16
D. Tujuan Penelitian.....	16
E. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	18
1. Definisi Kualitas Jasa.....	18
2. Definisi Kepuasan Konsumen.....	28
3. Definisi Loyalitas Konsumen.....	34
4. Model Penelitian.....	44
B. Perumusan hipotesis.....	45
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	47
B. Tehnik Penganbilan Sampel Dan Jumlah Sampel.....	47
C. Mengidentifikasi Atribut Yang Dipertimbangkan Dalam Mengikuti Diklat Di BLPT Yogyakarta.....	48

## DAFTAR ISI

i	HALAMAN JUDUL.....
ii	HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....
iii	HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....
iv	HALAMAN PERNYATAAN.....
v	HALAMAN MOTTO.....
v	HALAMAN PERSEMBAHAN.....
vi	KATA PENGANTAR.....
viii	DAFTAR ISI.....
ix	HALAMAN INTI SARI.....
xi	DAFTAR TABEL.....
xii	DAFTAR GAMBAR.....
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1	A. Latar Belakang Penelitian.....
12	B. Lingkup Penelitian.....
16	C. Rumusan Masalah.....
16	D. Tujuan Penelitian.....
17	E. Manfaat Penelitian.....
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
18	A. Tinjauan Pustaka.....
18	1. Definisi Kualitas Jasa.....
28	2. Definisi Kepuasan Konsumen.....
34	3. Definisi Loyalitas Konsumen.....
44	4. Model Penelitian.....
45	B. Perumusan hipotesis.....
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
47	A. Objek Dan Subjek Penelitian.....
47	B. Teknik Pengambilan Sampel Dan Jumlah Sampel.....
48	C. Mengidentifikasi Alasan Yang Diberikan Dalam Mengikuti Diklat Di BLPT Yogyakarta.....

D. Jenis Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Definisi Operasional Penelitian.....	52
G. Studi Eksplorasi ( <i>Exploration Study</i> ).....	56
H. Uji Kualitas Instrumen.....	62
I. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	73

#### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Obyek Dan Subyek Penelitian.....	79
1. Sejarah Singkat BLPT.....	79
2. Data BLPT Yogyakarta.....	81
3. Jenis-Jenis Kegiatan.....	83
4. Jaringan Kerjasama.....	90
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	93
C. Uji Instrumen.....	98
D. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	107
E. Pembahasan .....	124

#### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	128
B. Keterbatasan Penelitian.....	130
C. Saran .....	131

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk analisis pengaruh kualitas jasa pada kepuasan diklat di BLPT Yogyakarta dan dampaknya pada loyalitas konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen (siswa SMK kelompok Teknologi dan Industri baik negeri maupun swasta, mahasiswa teknik baik dari perguruan tinggi negeri maupun swasta, instansi pemerintah/swasta, dunia usaha, dan masyarakat umum). Populasi dalam penelitian ini berlokasi di Jl. Kyai Mojo No. 70 Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*, tehnik yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 165 responden, namun setelah dilakukan penyebaran kuisisioner hanya 150 kuisisioner yang dapat diolah.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis *Regresi Linear Berganda* dan *Regresi Linear Sederhana* dengan menggunakan bantuan program SPSS 12.00 for windows, ini diperlukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Pengujian nilai-nilai parameter yang dihasilkan akan dilakukan dengan menggunakan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa dalam hal *reliability* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_3$ ) dan *tangibles* ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen diklat di BLPT, sedangkan kualitas jasa dalam hal *responsiveness* ( $X_2$ ) dan *emphaty* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen diklat di BLPT. Kepuasan konsumen berpengaruh secara signifikan pada loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen juga merupakan variabel *intervening* antara kualitas jasa dan loyalitas konsumen.

Kata kunci: faktor-faktor kualitas jasa (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*), kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen.

ամբարձր զան լանդիթը՝ կեբուցան կուցուաւ՝ զան յօղայից կուցուաւ՝  
Կան Կուսի: Երկու-երկու կուցից իցա (ւերարիլի): Եւրօնայեանց՝ սղաւաւոց՝

սղաւաւոց ամբարձր կուցից իցա զան յօղայից կուցուաւ՝  
շիւիլիքս Բագ յօղայից կուցուաւ՝ Կեբուցան կուցուաւ ինքն աւարտիս աստիքի  
կեբուցան կուցուաւ զիկի զի ԲԴԵԼ՝ Կեբուցան կուցուաւ ԲԵԲԵՆԵԼԻ ԶԵՅԵ  
ԵՆԲՈՒՆԵՄԵՆԸ (X<sup>2</sup>) զան ԵԱԿՐԱԿ (X<sup>1</sup>) ԻԳԻԿ ԲԵԲԵՆԵԼԻ ԶԵՅԵ շիւիլիքս Բագ  
կեբուցան կուցուաւ զիկի զի ԲԴԵԼ՝ ԶԵԳՆԵԿԱՆ ԿԱՅԻԿԸ ԻԶԸ զայն ԲՅ  
(X<sup>1</sup>)՝ սղաւաւոց (X<sup>2</sup>) զան լանդիթը (X<sup>2</sup>) ԲԵԲԵՆԵԼԻ ԶԵՅԵ շիւիլիքս Բագ  
Ինչի ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ ԻՍԵՆՍԻԿԱՆ ԲԱՐԻՑ ԿԱՅԻԿԸ ԻԶԸ զայն ԲՅ ԵՐԵՐԱՐԻԿ  
զան ԿՕԵՆԻԿԱՆ ՎԵՐԵՄԻՆԱԿ (K<sub>2</sub>)՝

Ինչի ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԼՅԱՆԿ ԳԻՐԱՅԻԿԱՆ ՏԿԱՆ ԳԻՐԱԿԱՆ ՎԵՆԵՆ ԻՍԵՆՍԻԿԱՆ ԻՄ Ը՝ ԻՄ Ե  
ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԼՅԱՐԵԿ ԻՄԵՐԵՈՒՄ ԵՐԻՏԵՐԻ ԼՅԱՐԵԿ ՎԵՐԵՆՎԵՄԵՆՆ՝ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՍԵՆ-  
ՐԱՄԻԱՆ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԶԲԶԶ 15:00 ԿՕՆ ԵՐԱՎՈՒՆ՝ ԻՄ ԳԻՐԵՆՈՒԿԱՆ ՍԱՐԿ ԻՍԵՆՎԵՐԻԿ  
ԿԵՂԵՆԻ ԸՄԵՍԸ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԶԵՅԵՆԻ ԸՄԵՍԸ ԶԵՎԵՐԻԿԱՆ ՎԵՆԵՆ ԻՍԵՆՍԻԿԱՆ

ԸՅԵՐԻԿ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ՝ ԻՄ ԻՆԻՐԵՆԻԿ ԳԻՐԱԿԱՆ ՎԵՆԵՆ ԻՍԵՆՍԻԿԱՆ ԻՍԵՆՎԵՐԻԿ  
ԳԻՐԱԿԱՆ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԿԱՅԻԿԱՆ ԲՅՆԵՆ 120 ԿԱՅԻԿԱՆ ԼՅԱՆԿ ԳԱՐԵԿ ԳԻՐԵՐ՝

ԻՍԵՆՎԵՐ ԶԱՐԵԿ ԼՅԱՆԿ ԳԻՐԱՅԻԿԱՆ ԶԵՐԱՆԵԿ 102 ԵՆԲՈՒՎԵՆ՝ ՍԱՐԿԱՆ ԶԵՐԵՐ  
ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԶԱՐԵԿ ԼՅԱՆԿ ԳԻՐԱՅԻԿԱՆ ԶԵՐԵՐ ԶԻՆԵՐԿ ԿԱՐԿՈՒՄ ԶԱՐԵԿԱՆ՝

ԻՍԵՆՎԵՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԶԱՐԵԿ ԳԱՐԵՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ ԻՍԵՆՍԻԿԱՆ  
ԿՕՆԿԱԿԱՆ՝

ԻՍԵՆՎԵՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԳԱՐԵՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԳԻՐ ԻՄ ԿԼԱՆ ԻՍԵՆՎԵՐ ԻՍԵՆՎԵՐ  
ՍԵՆԵՐԻ ԻՍԵՆՎԵՐ ԶԱՐԵԿ՝ ԻՍԵՆՎԵՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԶԱՐԵԿ՝ ԳԱՐԵՐ ԶԱՐԵԿ՝ ԳԱՐ ԻՍԵՆՎԵՐԻԿԱՆ  
ԻՍԵՆՎԵՐ ԲՅԻԿ ՍԵՆԵՐԻ ԻՍԵՆՎԵՐ ԶԱՐԵԿ՝ ԻՍԵՆՎԵՐ ԲՅԻԿ ԳԱՐ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՍԵՆՎԵՐ  
ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ ԶԵՐԵՐ ԿՕՆԿԱՆ (ԶԵՐԵՐ ԶԻՆԵՐ ԿՕՆԿԱՆ ԻՍԵՆՎԵՐ ԳԱՐ  
ԿԵԲՈՒՆԵՄԵՆԸ ԳԻԿԻ զի ԲԴԵԼ ԿՕՆԿԱՆ ԳԱՐ ԳԱՐԵՐԻԿԱՆ ԲԱԳ յօղայից կուցուաւ՝

ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԻՄ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ՍԱՐԿ ԶԱՐԵՐԻԿ ԲԵՆԵՐԻԿԱՆ ԿԱՅԻԿԸ ԻԶԸ ԲԱԳ

## **ABSTRACT**

*The research aims to analyzing the influence of service quality at customer satisfaction diklat in BLPT Yogyakarta and its impact at consumer loyalty. The population is consumer (student of SMK Industrial and Technological group country goodness and private sector, technique student either from college of private sector and country, governmental institution/private sector, corporate, and public society). Population in this research have location in Jl. Kyai Mojo No. 70 Yogyakarta*

*Method intake sampels in this research use Probability Sampling, the technics using Simple Random Sampling. Amount of used sampel counted 165 respondent, but after conducted by spreading of kuisisioner only 150 kuisisioner able to be processed*

*In this research, hypothesis test conducted by using Linear Multipel Regression analysis and Simple Linear Regression, using program SPSS 12.00 for windows, this is needed to know influence of independent variable to dependent variable. Examination of yielded parameter values will be conducted using t-test, F-test and determinasi coefficient ( $R^2$ )*

*The result of this research confirm that the service quality of reliability ( $X_1$ ), assurance ( $X_3$ ) and of tangibles ( $X_5$ ) have an signifikan effect at consumer satisfaction of diklat in BLPT, while service quality of responsiveness ( $X_2$ ) and emphaty ( $X_4$ ) do not have an signifikan effect at consumer satisfaction of diklat in BLPT. Consumer satisfaction have an signifikan effect at consumer loyalty. Consumer satisfaction also represent intervening variable between service quality and consumer loyalty.*

*Keyword: service quality factors (reliability, responsiveness, assurance, emphaty and tangibles), consumer satisfaction, and loyalty consumer.*

## ABSTRACT

The research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction in BPT Yogyakarta and its impact on consumer loyalty. The population is consumer (student of SMK Industrial and Technological group county goodness and private sector, technical student either from college of private sector and county, governmental institution/private sector, corporate, and public society). Population in this research have location in Jl. Kyai Mojo No. 70 Yogyakarta

Method intake samples in this research use Probability Sampling, the techniques using Simple Random Sampling. Amount of used sample counted 100 respondents, but after conducted by spreading of kuisioner only 120 kuisioner able to be processed

In this research hypothesis test conducted by using Linear Multiple Regression analysis and Simple Linear Regression, using program SPSS 12.00 for windows, this is needed to know influence of independent variable to dependent variable. Examination of yielded parameter values will be conducted using t-test, F-test and determinasi coefficient ( $R^2$ )

The result of this research confirm that the service quality of reliability ( $X_1$ ), assurance ( $X_2$ ) and of tangibles ( $X_3$ ) have an significant effect on consumer satisfaction of diklat in BPT, while service quality of responsiveness ( $X_4$ ) and empathy ( $X_5$ ) do not have an significant effect on consumer satisfaction of diklat in BPT. Consumer satisfaction have an significant effect on consumer loyalty. Consumer satisfaction also represent intervening variable between service quality and consumer loyalty.

Keyword: service quality, factors (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles), consumer satisfaction, and loyalty consumer.

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kualitas Jasa Bentuk Reliability (Keandalan) Yang Dipertimbangkan.....	57
Tabel 3.2. Kualitas Jasa Bentuk Responsiveness (Daya Tanggap) Yang Dipertimbangkan.....	58
Tabel 3.3. Kualitas Jasa Bentuk Assurance (Jaminan) Yang Dipertimbangkan.....	59
Tabel 3.4. Kualitas Jasa Bentuk Emphaty (Empati) Yang Dipertimbangkan.....	60
Tabel 3.5. Kualitas Jasa Bentuk Tangibles (Berwujud) Yang Dipertimbangkan.....	61
Tabel 3.6 Hasil Analisis Uji Validitas Sampel Kecil (N=35).....	68
Tabel 3.7. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=35).....	72
Tabel 4.1. Gedung BLPT.....	82
Tabel 4.2. Bengkel BLPT.....	82
Tabel 4.3. Fasilitas Pendukung.....	83
Tabel 4.4. Kierjasama Dengan Perusahaan/Instansi.....	90
Tabel 4.5. Kerjasama Dengan Perguruantinggi.....	91
Tabel 4.6. Kerjasama Dengan Smk.....	92
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	94
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Diklat.....	96
Tabel 4.10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	97
Tabel 4.11. Hasil Analisis Uji Validitas Sampel Besar (N=150).....	102
Tabel 4.12. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Sampel Besar (N=150).....	105
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Berganda ( $H_1-H_5$ ).....	112
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Hipotesis 6.....	120
Tabel 4.15. Hasil Uji Variabel <i>Intervening</i> (Model 1).....	122
Tabel 4.16. Hasil Uji Variabel <i>Intervening</i> (Model 2).....	123



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kepuasan Atau Ketidakpuasan Konsumen ... ..	4
Gambar 1.2. Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa.....	9
Gambar 1.3. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan...	10
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa..... ..	21
Gambar 2.2. Manfaat Kuaiitas..... ..	24
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan..... ..	29
Gambar 2.4. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan..... ..	30
Gambar 2.5. Piramid Loyalitas..... ..	39
Gambar 2.6. Munculnya Kepuasan..... ..	41
Gambar 2.7. Empat Tahap Loyalitas..... ..	43
Gambar 2.8. Model Penelitian Murwanti&Nursiam (2004)..... ..	44
Gambar 2.9. Model Penelitian Kristiningsih (2004)..... ..	44
Gambar 2.10. Model Penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pada Kepuasan Diklat Di BLPT Yogyakarta Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen .. ..	--