

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
SONY SUGEMA COLLEGE  
MOJOKERTO**

**Tesis**

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

**Program Studi Magister Manajemen**



**Diajukan Oleh :  
MASHUDO  
NIM : 20051020060**

**Kepada :**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2008**

TESIS

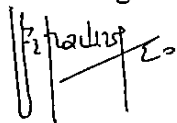
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
SONY SUGEMA COLLEGE  
MOJOKERTO

Diajukan Oleh:

MASHUDO  
NIM : 20051020060

Telah disetujui oleh :

Pembimbing:



Dr.FATMAH,MM

.....

Tanggal : 30 Agustus 2008

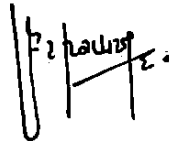
**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR  
SONY SUGEMA COLLEGE MOJOKERTO**

**Diajukan Oleh  
MASHUDO  
NIM: 20051020060**

**Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 30 September 2008**

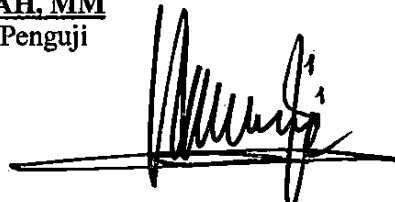
**Yang terdiri dari**



**DR. FATMAH, MM  
Ketua Tim Penguji**



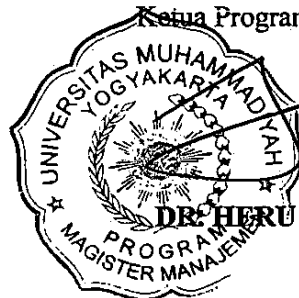
**DRS. WIHANDARU, M.Si  
Anggota Tim Penguji**



**DRS. KAMDJAWI, MM  
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui**

**Ketua Program Magister Manajemen**



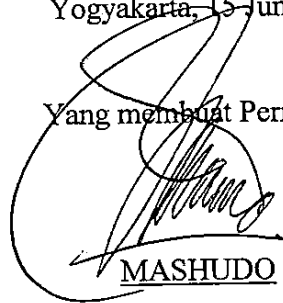
**DR. HERU KURNIANTO, SE, MM**

## SURAT PERNYATAAN

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

Yogyakarta, 15 Juni 2008

Yang membuat Pernyataan



MASHUDO

200510220060

## MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat “

( المجادلة : ١١ )

Kupersembahkan kepada :  
Istriku Dwi Sulis Setyo Rini  
Anak-anakku sebagai semangat hidupku  
Ahmad Hasan Mujtahid  
Salwa Fauzyyah ‘Azizah  
Fajar Mumtaz Muhyiddin

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur, penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College Mojokerto" disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata -2 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Untuk itu perkenankan penyusun haturkan terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Chirzin, M, Ag, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Fatmah, MM, selaku pembimbing tunggal, Bapak Drs. Kamdjawi, MM selaku ketua jurusan Magister manajemen Pascasarjana yang telah berkenan meluangkan waktunya membimbing penyusun dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Segenap staff pengajar Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah menyampaikan materi kuliah dan bimbingannya yang sangat berharga selama pendidikan.
4. Segenap karyawan akademik Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu kelancaran administrasi yang diperlukan.

5.Rekan-rekan Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammdiyah Yogyakarta telah memberikan dukungan moril dan berbagi ilmu serta pengalaman dari perkuliahan hingga selesainya tesis ini.

6.Istri dan anak-nakku yang senantiasa menemani, memberikan semangat kasih sayang dan cintanya yang besar untuk membuat aku tetap semangat menyelesaikan studiku.

7.Segenap karyawan dan pengajar Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College Mojokerto banyak memberikan bantuan tenaga, pikiran dan moril selama perkuliahan hingga terselesainya tesis ini.

Dengan kerendahan hati , disadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan – kekurangan baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan penalaran penyusun. Oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun sehingga lebih mengembangkan segala sesuatu yang terkait dengan tesis ini.

Pada kesempatan ini tak lupa penyusun mohon ma'af atas kesalahan yang dilakukan baik secara sengaja maupun tidak selama perkuliahan hingga selesainya tesis ini.

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                        | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... | ii  |
| HALAMAN DOSEN PENGUJI .....                | iii |
| SURAT PERNYATAAN .....                     | iv  |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....         | v   |
| KATA PENGANTAR .....                       | vi  |
| DAFTAR ISI .....                           | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | x   |
| DAFTAR TABEL.....                          | xi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                      | xiv |
| ABSTRAKSI.....                             | xv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                    | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....           | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                  | 5   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                 | 6   |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                | 7   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 8   |
| 2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....  | 8   |
| 2.2 Landasan Teori.....                    | 15  |
| 2.2.1 Definisi Jasa .....                  | 15  |



|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1 Definisi Jasa .....   | 15        |
| 2.2.2 Karakteristik Jasa .....                                    | 17        |
| 2.2.3 Kualitas Layanan .....                                      | 17        |
| 2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....                                   | 21        |
| 2.2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                      | 21        |
| 2.2.4.2 Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....                       | 24        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....                        | 25        |
| 2.3.1 Kerangka Pemikiran .....                                    | 25        |
| 2.3.2 Hipotesis Penelitian .....                                  | 26        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>27</b> |
| 3.1 Lokasi Penelitian.....  | 27        |
| 3.2 Obyek Penelitian .....  | 27        |
| 3.3 Waktu Penelitian .....  | 28        |
| 3.4 Jenis Penelitian .....  | 28        |
| 3.5 Jenis Data .....  | 28        |
| 3.6 Teknik dan Pengambilan Sampel .....                           | 28        |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data.....                                  | 29        |
| 3.7.1 Penyusunan Kuesioner .....                                  | 29        |
| 3.7.2 Penyebaran Kuesioner Awal .....                             | 30        |
| 3.8 Variabel – variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 30        |
| 3.8.1 Variabel –variabel Penelitian .....                         | 30        |
| 3.8.2 Definisi Operasional .....                                  | 31        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 35        |
| 3.10 Metode Analisis Data .....                    | 37        |
| <br>   |           |
| <b>Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>      |           |
| 4.1 Profil Obyek Penelitian .....                  | 39        |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 42        |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas Soal .....               | 43        |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Soal .....            | 45        |
| 4.3 Hasil Pembahasan .....                         | 50        |
| 4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif .....              | 52        |
| 4.4 Hasil Analisis Regresi.....                    | 73        |
| <br>   |           |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>            | <b>86</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                         | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>                      | <b>90</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....  | 14 |
| Tabel 4.1 Jenis kelamin Responden .....   | 41 |
| Tabel 4.2 Kelas responden .....   | 41 |
| Tabel 4.3 Asal sekolah Responden .....  | 42 |
| Tabel 4.4 Korelasi X1,X2,X3,X4,X5 skor total .....                                    | 43 |
| Tabel 4.5 Korelasi 1,2,3,4,5 total .....  | 45 |
| Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Bukti fisik .....  | 45 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kehandalan .....   | 46 |
| Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Daya tanggap.....  | 47 |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Jaminan .....  | 48 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Empati.....   | 48 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....                                 | 49 |
| Tabel 4.12 Diskriptif Statistik .....   | 50 |
| Tabel 4.13 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel<br>X1.....  | 51 |
| Tabel 4.14 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan X1.....                       | 52 |
| Tabel 4.15 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel<br>X2 ..... | 56 |
| Tabel 4.16 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan X2 .....                      | 57 |
| Tabel 4.17 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel<br>X3 ..... | 59 |
| Tabel 4.18 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan X3 .....                      | 60 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.19 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel X4 .....        | 63 |
| Tabel 4.20 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan X4 .....                          | 64 |
| Tabel 4.21 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel X5 .....        | 66 |
| Tabel 4.22 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan X5.....                           | 67 |
| Tabel 4.23 Prosentase Nilai yang diberikan siswa bimbingan untuk variabel Y.....          | 70 |
| Tabel 4.24 Respon siswa bimbingan untuk tiap pertanyaan Y .....                           | 71 |
| Tabel 4.25 Nilai t dan signifikasi Uji Regresi Bukti fisik dan Loyalitas Pelanggan .....  | 74 |
| Tabel 4.26 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi Bukti fisik dan Loyalitas Pelanggan .....  | 75 |
| Tabel 4.27 Nilai t dan signifikasi Uji Regresi Kehandalan dan Loyalitas Pelanggan .....   | 76 |
| Tabel 4.28 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi Kehandalan dan Loyalitas Pelanggan .....   | 77 |
| Tabel 4.29 Nilai t dan signifikasi Uji Regresi Daya tanggap dan Loyalitas Pelanggan ..... | 78 |
| Tabel 4.30 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi Daya tanggap dan Loyalitas Pelanggan ..... | 77 |
| Tabel 4.31 Nilai t dan signifikasi Uji Regresi Jaminan dan Loyalitas Pelanggan .....      | 78 |

|  |                          |    |
|--|--------------------------|----|
| Tabel 4.32 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi | Jaminan dan Loyalitas    | 77 |
| Pelanggan .....                                |                          |    |
| Tabel 4.33 Nilai t dan Signifikasi Uji Regresi | Empati dan Loyalitas     | 82 |
| Pelanggan .....                                |                          |    |
| Tabel 4.34 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi | Empati dan Loyalitas     | 83 |
| Pelanggan .....                                |                          |    |
| Tabel 4.35 Nilai t dan Signifikasi Uji Regresi | X1,X2,X3,X4,X5 Loyalitas | 84 |
| Pelanggan .....                                |                          |    |
| Tabel 4.36 Nilai F dan Signifikasi Uji Regresi | X1,X2,X3,X4,X5 Loyalitas | 85 |
| Pelanggan .....                                |                          |    |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                         |    |
|-------------------------|----|
| -Kuesioner .....        | 90 |
| -Data Responden.....    | 96 |
| -Data Mentah .....      | 98 |
| -Uji Reliabilitas ..... | 99 |

Tujuan peneliti terhadap loyalitas pelanggan Mojokerto. Sampel 2007/2008 yang diam analisis data, yaitu: uji berganda dengan tujuan variabel terikat.

Hasil analisis data pelanggan dengan uji signifikan dengan  $R^2$  sisanya ditentukan oleh faktor lain, empati terhadap loyalitas terjamin dan empati terhadap loyalitas terjamin.

Simpulan penelitian yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml dan Bitner. Dari penelitian ini, dapat dipelajari bahwa kualitas layanan LBB SSC M yang dipelajari dapat digeneralisasikan pada khususnya. Oleh karena itu perluasan cakupan

Kata-kata kunci; kualitas layanan

## ABSTRACT

*The purposes of this research is to examine the effect of service quality toward the customer loyalty of Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College Mojokerto. The samples were 89 students of Regular Program 2007/2008 that collected by quastionary. Some tests were done before the data analyzing ,such as validity, reability. Multiple regression was used to examine the effect of multiple independent variable to dependent variable.*

*The result of data analysis for service quality toward customer loyalty with t test that is tangible had positive and significance effect with  $R^2$  score =70,5 %, it means that 70,5 % is affected by tangible, and the rest is affected by other factors, reliability had positive and significance effect with  $R^2$  score =63,3 %, it means that 63,3 % is affected by reliability, and the rest is affected by other factors, responsiveness had positive and significance effect with  $R^2$  score =69,9 %, it means that 69,9 % is affected by responsiveness, and the rest is affected by other factors, assurance had positive and significance effect with  $R^2$  score =79,7 %, it means that 79,7 % is affected by assurance, the rest is affected by other factors, emphaty had positive and significance effect with  $R^2$  score =61,6 %, it means that 61,6 % is affected by emphaty, the rest is affected by other factors. By F test it is indicated that tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty simultanly had positive and significance effect toward customer loyalty.*

*The conclusion of research support strongly the theories of Parasuraman,Zeithaml, and Berry.it support the researchs of Rachmad Hidayat (2006), Hartoyo Sirkoen (2004). It is expected from the result of this research tht every service company mainly education the institution and especially LBB SSC Mojokerto can increase the service quality, so the customer loyalty can be reached. Since the location of research is at LBB SSC Mojokerto only, the result can't be generalized toward other formal school and also other education institution . Therefore , the next researches should extend the sample coverage from different location.*

*Key words :service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, customer loyalty.*