



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN WOM PADA EF
ENGLISH FIRST**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER DELIGHT AND LOYALTY
IN THE FORMATION WOM EF ENGLISH FIRST*

THESIS

Oleh

Adhistry Ayu Septiarini

NIM 120820101032

**PROGRAM PASCA SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN WOM PADA EF
ENGLISH FIRST**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER DELIGHT AND LOYALTY
IN THE FORMATION WOM EF ENGLISH FIRST*

THESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pasca Sarjana (S2)
dan mencapai gelar Magister Manajemen

Oleh

Adhisty Ayu Septiarini

NIM 120820101032

**PROGRAM PASCA SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Adhistry Ayu Septiarini

NIM : 120820101032

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Thesis :Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Pembentukan WOM di EF English First Jember

Menyatakan bahwa thesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari thesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 19 November 2014

Yang menyatakan,

Adhistry Ayu Septiarini
NIM 120820101032

PERSETUJUAN THESIS

Judul thesis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Pembentukan WOM di EF English First Jember

Nama Maasiswa : Adhistry Ayu Septiarini

NIM : 120820101032

Jurusan : S-2 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan :

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.
NIP 19600413 198603 1 002

Dr. Diah Yulisetiari, SE., M.Si
NIP 19610729 198603 2 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Thesis

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN WOM PADA EF
ENGLISH FIRST**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Adhisty Ayu Septiarini

NIM : 120820101032

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

.....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Mohamad Dimiyati M.Si (.....)
19670421 199403 1 008
2. Sekretaris : Dr. Diana Sulianti K Tobing S.E.,M.S (.....)
19741212 200012 2 001
3. Anggota : Dr. Handriyono, M.Si (.....)
19620802 199002 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

FOTO

**4 x 6
cm**

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, thesis ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Titik Hariyanti dan Ayahanda Edy Kurnianto tercinta, yang selama ini telah melindungi dan merawat saya dengan penuh kasih sayang serta senantiasa memberikan dukungan, doa, dan pengorbanannya selama ini. Saudaraku tercinta “Edhistry Brothers” masku Yudis dan adekku Riski.
2. Suamiku Adityo Gunawan yang selalu mendukung untuk menjadi lebih baik.
3. Keluarga besarku dan semua orang yang selama ini telah membantu, mendoakan, dan memberikan dorongan semangat kepada saya.
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

Dream – Believe – Make it Happen

Membangun kehidupan yang hebat tidak bisa dengan keberanian yang biasa
Keberanian adalah kualitas yang dimaksimalkan
Keberanian memaksimalkan kebesaran dan ketinggian dari suatu mimpi akan
mewujudkan mimpi tersebut, yang selain itu adalah pembatasan kebebasan hati
(Mario Teguh)



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN WOM PADA EF
ENGLISH FIRST**

*THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER DELIGHT AND LOYALTY
IN THE FORMATION WOM EF ENGLISH FIRST*

THESIS

Oleh

Adhistry Ayu Septiarini

NIM 120820101032

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM.

Dosen Pembimbing II : Dr. Diah Yulisetiari, SE., M.Si

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN DALAM PEMBENTUKAN WOM PADA EF ENGLISH FIRST JEMBER; Adhistry Ayu Septiarini; 120820101032; 2014; 75 Halaman; Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Dalam Pembentukan Wom Pada EF English First Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap *customer delight*, menguji pengaruh *customer delight* terhadap loyalitas konsumen, menguji pengaruh *customer delight* terhadap WOM, menguji pengaruh loyalitas konsumen terhadap WOM. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid EF English First. Metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 114 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 4 variabel. Alat analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *customer delight* EF English First, 2) *Customer delight* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan EF English First, 3) *Customer delight* berpengaruh signifikan terhadap WOM, 4) Loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap WOM

Kata kunci : Kualitas layanan, *customer delight*, loyalitas konsumen, *word of mouth*

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Thesis yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Diah Yulisetiari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan thesis ini.
4. Ibunda Titik Hariyanti dan Ayahanda Edy Kurnianto yang tidak akan pernah bosan untuk menjaga dan merawatku dengan penuh cinta dan kasih sayang. Saudaraku tercinta “Edhistry Brothers” masku Yudis dan adekku Riski. Keluarga besar Eyang Slamet Hardojo, Eyang Putri satu hal yang aku pelajari yaitu pengabdian dan kesetiaan yang tiada henti, Eyang Gik. Keluarga besar Malang bapak Setyo Darmono dan ibu Anny Darmono.
5. Suamiku Adityo Gunawan, partner hidup yang selalu setia kepadaku. Calon buah hati kami yang akan lahir dalam beberapa minggu kedepan, semoga kelak ia lebih pintar dari pada kami.
6. Teman – teman MM Dion, Rozy dan Pita, serta teman – teman EF English First Jember, Bune Arum semoga kita bisa mewujudkan mimpi yang tertunda, Kak Lipe “*a scorpio girl*”, dan Handy.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan thesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan

dari pihak pribadi. Demikian, semoga thesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 19 November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	vii
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kualitas Layanan	6
2.1.2 <i>Customer Delight</i>	10

2.1.3	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.4	<i>Word of Mouth</i>	16
2.1.4.1	Proses <i>Word of mouth Communication</i>	20
2.1.4.2	Prinsip prinsip <i>word of mouth</i>	23
2.1.4.3	Menciptakan <i>word of mouth</i>	23
2.1.4.3	Manfaat <i>word of mouth</i>	27
2.2	Hubungan antar variabel	28
2.2.1	Hubungan kualitas layanan dengan <i>customer delight</i>	28
2.2.2	Hubungan <i>customer delight</i> dengan loyalitas konsumen	28
2.2.3	Hubungan <i>customer delight</i> dengan <i>word of mouth</i>	29
2.2.4	Hubungan loyalitas konsumen dengan <i>word of mouth</i>	29
2.3	Penelitian Terdahulu	30
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian	32
2.5	Perumusan Hipotesis	34
BAB 3.	METODE PENELITIAN	35
3.1	Rancangan Penelitian	35
3.2	Sumber Data	35
3.3.	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi Penelitian	35
3.3.2	Sampel Penelitian	36
3.4	Metode Pengumpulan Data	37
3.5	Identifikasi Variabel	37
3.6	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.7	Skala Pengukuran Data	39
3.8	Uji Instrumen	40

3.8.1 Uji Validitas	40
3.8.1 Uji Reabilitas	40
3.9 Metode Analisa Data	41
3.9.1 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	41
3.9.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	42
3.10 Kerangka Pemecahan Masalah	46
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum EF English First	48
4.1.2 Sejarah EF English First	49
4.1.3 Program Belajar EF English First	50
4.1.4 Karakteristik Responden.....	52
4.1.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	55
4.1.6 Uji Instrumen	60
4.1.7 Analisis Deskriptif Statistik	62
4.1.8 Uji Asumsi SEM	63
4.1.9 Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	64
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengaruh kualitas layanan Terhadap <i>Customer Delight</i>	68
4.2.2 Pengaruh <i>Customer Delight</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	69
4.2.3 Pengaruh <i>Customer delight</i> Terhadap <i>WOM</i>	69
4.2.4 Pengaruh Loyalitas Konsumen Terhadap <i>WOM</i>	70

4.3 Keterbatasan Penelitian	71
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Uji Kesesuaian Model.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Siswa.....	54
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan	55
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi <i>Customer Delight</i>	56
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Loyalitas Konsumen.....	57
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi <i>Word of Mouth</i>	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	62
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Statistik.....	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Kausatif.....	66
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Pengujian Regresi.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Konsep Kepuasan Konsumen	10
Gambar 2.2 : Model Komunikasi WOM	20
Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisiuner penelitian	78
Lampiran 2. Rekapitulasi jawaban responden	81
Lampiran 3. Hasil uji validitas dan reabilitas	85
Lampiran 4. Uji asumsi	91
Lampiran 5. Uji kesesuaian model.....	97
Lampiran 6. Uji kausalitas	100
Lampiran 7. Tabel <i>chi square</i>	101