



**ANALISIS DISKRIMINAN DALAM MEMPREDIKSI LOYALITAS
SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR SAVEEND
INDONESIA DI JEMBER**

SKRIPSI

oleh

**Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM 070810201226**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

Created with



**ANALISIS DISKRIMINAN DALAM MEMPREDIKSI LOYALITAS
SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR SAVEEND
INDONESIA DI JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana
Ekonomi

oleh

Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM 070810201226

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Siti Muhasanah yang tercinta;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Almamater Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. (terjemahan QS. *Al Mujadalah* Ayat 11)*¹

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain”
(Al Hadits)**

“Orang berilmu lebih utama dibandingkan dengan orang yang selalu berpuasa, shalat, dan berjihad. Apabila orang berilmu mati, maka terdapat suatu kekosongan dalam Islam yang tidak dapat ditutup dengan selain pengganti orang tersebut”
(Ali bin Abi Thalib)***

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1998. *Al Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT Kumudasmoro Grafindo.

**) Achmad Sunarto. 2007. *Himpunan Hadits Qudsi*. Klaten: Setia Kawan.

***) Irfan Firdauz. 2010. *Golden Words 1001 Inspirasi Super : Kata – Kata Dahsyat yang Mengubah Dunia*. Yogyakarta: Pustaka Larasati

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Hayyi Muhsyidin

NIM : 070810201226

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Diskrimian dalam Memprediksi Loyalitas Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Desember 2011

Yang menyatakan,

Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM 070810201226

SKRIPSI

**ANALISIS DISKRIMINAN DALAM MEMPREDIKSI LOYALITAS
SISWA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR SAVEEND
INDONESIA DI JEMBER**

oleh

Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM 070810201226

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Deasy Wulandari, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Handriyono, M.Si

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Diskriminan dalam Memprediksi Loyalitas Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember
Nama : Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM : 070810201226
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Persetujuan : Desember 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, M.Si
NIP. 19730908 200003 2 001

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

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

ANALISIS DISKRIMINAN DALAM MEMPREDIKSI LOYALITAS SISWA
PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR SAVEEND INDONESIA DI
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ahmad Hayyi Muhsyidin
NIM : 070810201226
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

27 Desember 2011

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

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si (.....)
NIP. 19610317 198802 1 001
2. Sekretaris : Dr. Handriyono, SE, M.Si (.....)
NIP. 19620802 199002 1 001
3. Anggota : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si (.....)
NIP. 19730908 200003 2 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, SE, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

Ahmad Hayyi Muhsyidin

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRACT

Loyalty student tutoring agencies in the last five years should be re-examined because currently most widespread tutoring institutions that claim to be a solution to help students who have difficulty in learning at school. This study aims to analyze the differences in behaviour between students who are loyal and disloyal to the LBB Saveend Indonesia in Jember and to identify and evaluate variables that are able to distinguish between the behaviour of students who are loyal and disloyal to the LBB Saveend Indonesia in Jember by using descriptive analytical method and discriminant analysis method. The results of this study indicate that the variable process and pricing are able to distinguish between students who are loyal and disloyal to the LBB Saveend Indonesia in Jember.

Key words: Process, pricing

RINGKASAN

Analisis Diskriminan dalam Memprediksi Loyalitas Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember; Ahmad Hayyi Muhsyidin, 070810201226; 2011; 74 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor pembeda antara siswa yang loyal dan tidak loyal pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menentukan perbedaan perilaku dan faktor pembeda antara siswa yang loyal dan tidak loyal pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian empiris dengan pengujian hipotesis menggunakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan langsung dari siswa LBB Saveend Indonesia di Jember dengan cara melakukan wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pihak manajemen LBB Saveend Indonesia di Jember berupa data-data yang mendukung penelitian. Dari data-data tersebut akan diketahui faktor pembeda antara siswa yang loyal dan tidak loyal pada LBB Saveend Indonesia di Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis diskriminan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk jenis kelamin laki-laki (25,33%) dan perempuan (74,67%). Untuk kelas IX SMP (45,33%), kelas X SMA (6,67%), XI SMA (4%), dan XII SMA (44%). Berdasarkan analisis diskriminan diketahui bahwa variabel proses dan harga dapat membedakan perilaku siswa yang loyal dan tidak loyal pada LBB Saveend Indonesia di Jember.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Diskriminan dalam Memprediksi Loyalitas Siswa pada Lembaga Bimbingan Belajar Saveend Indonesia di Jember”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Deasy Wulandari, M.Si dan Dr. Handriyono, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini;
2. Dr. Moh. Dimiyati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
3. Ibu Siti Muhasanah tercinta atas ridho, dukungan, doa dan nasehat yang selalu memudahkan langkah penulis;
4. Rekan-Rekanita IPNU IPPNU Kabupaten Jember, Lia, Umi Habib, Nurul, Vita, Naim, Huri, Zen, Maskur, Kang Supri, Mz Basor, Lek Dodo, Pak Yan, Reza, Faruk, Zainal, Tofa, Handoyo, Rozi, Wawan, Kang Huda, Fia, Mbak Yatik, Mbak Ruroh, Anis, Fendi, Dian, Wawan, Fitroh, Hadi, Adip, Nani, Eka, Layin, Agus, Bahrudin, Rohman, Farida, Rina, Nadif, Lia, Mbak Yuli, Ana, Ani, Erna, Nuril, Mbak Sur, Mbak Zizah, Mufid, Munib, Andre, Muklis, Jaenal, Zai, Mz Farid, Lihul, Timbul, dan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, perjuangan melestarikan ajaran Ahlu Sunnah Wal Jama'ah sampai akhir hayat kita.
5. Sahabat-sahabati PMII Rayon Ekonomi UNEJ, khususnya Sai, Nadya, Febri, Artha, Soraya, Aril, Yapi, Salam, Veri, Fuad, Cahya, Dedi, Fiqi Nur, Bowo, Azka, Atun, Embang, Kyai Agus, Ali, Alif, Ana, Angel, Rama, Nova, Lafif, Fiqi Karim, Dufi, Eli Bobo, Iis, Ita, Lukman, Mar, dan yang tidak dapat

disebutkan satu-persatu, perjuangan kita bersama tak akan terlupakan dan terima kasih semuanya;

6. Sahabat-sahabati HMJ Manajemen, Dwi, Ardi, Budi, Bahtiar, Izzudin, Fara, Depin, Bambang, Mbak Denis, Fitra, Zen, Medika, Dani, Amin, Yogik, Satrio, Adi, Endra, Mirza, dan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas keseruan persaudaraan dan proses pengembangan diri selama ini;
7. Teman-teman kosan Halmahera II/19, Sinyo, Kondom, Boy, Roy, Feri, Diky, Fandi, Denis, Hanura, Mz Hendro, Jaya, Black, Hendi, dan semua yang rela meminjamkan laptop atau hanya meramaikan suasana yang sepi;
8. Semua pihak yang telah membantu memperlancar proses penulisan dan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberi tambahan pengetahuan dan referensi bagi pembaca terutama bagi para peneliti yang mempunyai obyek penelitian yang sama.

Jember, Desember 2011

Ahmad Hayyi Muhsyidin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
TANDA PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2.2 Pengertian Jasa	9
2.2.3 Karakteristik Jasa	10
2.2.4 Kualitas Jasa.....	12
2.2.5 Manajemen Jasa Terpadu	16

2.2.6	Loyalitas Pelanggan	17
2.2.7	Menjaga Loyalitas Pelanggan	18
2.3	Kerangka Konseptual.....	19
2.4	Hipotesis.....	20
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1	Rancangan Penelitian	21
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	21
3.2.1	Jenis Data	21
3.2.2	Sumber Data.....	21
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5	Teknik Pengukuran	24
3.6	Identifikasi Variabel.....	24
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.8	Pengujian Instrumen	28
3.8.1	Uji Validitas	28
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.9	Metode Analisis	30
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah	32
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1	Hasil Penelitian	34
4.1.1	Gambaran Umum LBB Saveend Indonesia	34
4.1.2	Karakteristik Responden	37
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.1.4	Analisis Deskriptif.....	41
4.1.5	Analisis Diskriminan.....	53

4.2 Pembahasan	61
4.2.1 Skor Rata-Rata pada Group Statistics	61
4.2.2 Perbedaan Perilaku Antara Siswa yang Loyal dan Tidak Loyal.....	68
4.2.3 Variabel yang Membedakan Perilaku Siswa yang Loyal dan Tidak Loyal.....	69
 BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.1 Saran	73
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang ..	8
2.2 Perbandingan dengan Penelitian yang Terdahulu.....	17
3.1 Banyaknya Siswa LBB Saveend Indonesia di Jember	22
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	37
4.3 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Validitas	39
4.4 Rekapitulasi Hasil Penghitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen	40
4.5 Skor Variabel Produk (X1) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal.....	41
4.6 Skor Variabel Tempat (X2) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal	42
4.7 Skor Variabel Waktu (X3) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal.....	43
4.8 Skor Variabel Proses (X4) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal.....	44
4.9 Skor Variabel Produktivitas (X5) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal	45
4.10 Skor Variabel Kualitas (X6) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal	46
4.11 Skor Variabel Orang (X7) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal.....	47
4.12 Skor Variabel Promosi (X8) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal	48
4.13 Skor Variabel Edukasi (X9) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal.....	49
4.14 Skor Variabel bukti fisik (X10) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal .	50
4.15 Skor Variabel Harga (X11) pada Responden Loyal dan Tidak Loyal	51
4.16 <i>Standardized Canonical Discriminant Function Coefficients</i>	53
4.17 <i>Classification Function Coefficients</i>	54
4.18 <i>Wilk's Lambda</i>	55
4.19 Struktur Matriks	56
4.20 Perbandingan Antara Siswa yang Termasuk Kelompok Loyal dan Tidak Loyal Pada LBB Saveend Indonesia di Jember	57
4.21 <i>Eigenvalues</i>	58
4.22 <i>Classification Results</i>	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka konseptual	20
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	32



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	77
2. Karakteristik Responden	83
3. Tabulasi data	85
4. Tabulasi Data	89
5. Uji Validitas	117
6. Uji Reliabilitas	122
7. Analisis Diskriminan	126

