



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA  
*CHERRIES MODELLING SCHOOL JEMBER***

**SKRIPSI**

Oleh :  
SORAYA DEVI  
070810201036

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2011**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA  
*CHERRIES MODELLING SCHOOL JEMBER***

**SKRIPSI**

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

Oleh :

SORAYA DEVI

070810201036

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

## JUDUL SKRIPSI

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS SISWA *CHERRIES MODELLING SCHOOL JEMBER*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : SORAYA DEVI

NIM : 070810201036

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

6 Desember 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

#### Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Bambang Irawan, M.Si : .....  
NIP. 19610317 198802 1 001

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

Anggota : Dr. M. Dimiyati, SE., M. Si : .....  
NIP. 19670421 199403 1 008



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

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

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Siswa *Cherries Modelling  
School Jember***

Nama Mahasiswa : Soraya Devi

NIM : 070810201036

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si.

NIP. 19670421 199403 1 008

Dr. Handriyono, M.Si.

NIP. 19620802 199002 1 001

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Istifadah, SE., M.Si.

NIP. 19661020 199002 2 001

## PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

- 1. Kedua orangtuaku tercinta yaitu ayah dan mama yang telah memberikan dukungan, mendoakan, mendidik, dan memberi kasih sayang serta pengorbanan selama ini, maaf meski kuliahnya sudah lama selesai, tapi skripsinya yang molor, hehee~;*
- 2. Suamiku tercinta, Gary Aromdhana, S.Pt., MM. yang sejak awal kita berkenalan sampai kita menikah selalu memberikan dukungan, doa, dan spirit untuk menyelesaikan skripsi ini, supaya segera ikut dirimu boyongan ke Bogor, hehee,, I LOVE YOU and thanks for married me and give me a baby,,;*
- 3. Adikku tersayang, Desy Dwi Azizah yang telah membantu dan memberiku semangat;*
- 4. Ibu mertuaku, yang selalu memberikan dukungan dan mendoakanku seperti anak kandung beliau sendiri;*
- 5. Sahabat-sahabat kecilku sedari bangku SMP, N.o.S United, Nur Aini Ayu Octarina, S.ked., Nadhifa Isnayni, SE., Lucky Aziza, Sos., dan Denada Intan Puteri, S.P., akhirnya gw wisuda yang terakhir diantara kalian,, tapi gw yang nikah pertama,, hahaha~;*
- 6. Teman-teman seperjuangan MGT 2007;*
- 7. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak, serta bapak / ibu dosen yang telah mendidikku dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan penuh kesabaran;*
- 8. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SORAYA DEVI

NIM : 070810201036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “*Analisis Kualitas Layanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Siswa Cherries Modelling School Jember*” adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi maupun, serta 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Desember 2011

Yang menyatakan

Soraya Devi  
NIM 070810201036

## MOTTO

*“Don’t Dream your Life,,,  
But, Life your Dreams”*  
(Soraya Devi)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa, kepuasan siswa terhadap loyalitas siswa, dan kualitas layanan terhadap loyalitas siswa *Cherries Modelling School* Jember. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang mencerminkan persepsi dan harapan siswa *Cherries Modelling School* Jember terhadap kualitas layanan yang diterapkan serta kepuasan dan loyalitas yang diterima dari *Cherries Modelling School* Jember. Kualitas layanan yang diteliti meliputi *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa *Cherries Modelling School* Jember. Metode *sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 108 responden, dengan alokasi secara proporsional dari seluruh jumlah siswa *Cherries Modelling School* ditetapkan hanya siswa yang berusia minimal 15 tahun karena dengan pertimbangan responden bisa memahami terhadap maksud dari kuesioner yang diberikan.

Metode analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa, kepuasan siswa berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas siswa, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas siswa. Berdasarkan uji kausalitas diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan siswa diterima, kepuasan siswa berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas siswa diterima, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas siswa diterima.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan siswa, loyalitas siswa



## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Siswa *Cherries Modelling School* Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) dan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Melalui penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memperoleh wawasan pengetahuan, dan hal-hal yang baru untuk meningkatkan kemampuan intelektual dan pendidikan. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, proses penelitian dan penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. ibu Dra. Hj. Istifadah, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. bapak Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing I;
4. bapak Dr. Handriyono, M.Si. selaku dosen pembimbing II;
5. bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si. selaku dosen penguji;
6. segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas bekal ilmu pengetahuan dan bimbingan yang diberikan;
7. seluruh karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Jember, terimakasih atas segala bantuan dan bimbingannya;
8. kedua orangtuaku Bapak Moch. Fauzan Aziz, SE dan Ibu Dra. Toetik Fauzan yang telah mengajarkan tentang kemandirian sejak dini, mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian serta doa untuk keberhasilan dan masa depanku;

9. suamiku Gary Aromdhana, S.Pt., MM. yang telah menjadi dosen pembimbing ke-III ku, terimakasih selalu memberikan motivasi, perhatian lebih walaupun kita terbentang oleh jarak, pengertian, kasih sayang dan yang selalu mendoakanku selama ini;
10. adikku Desy Dwi Azizah yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studiku ini;
11. semua sahabat-sahabatku: Denada, Lucky, Nana, Nadhifa, Corry, Riris, Dani', Udin-Brodin, dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas semua dukungan, semangat dan kebersamaan yang tak terlupakan;
12. kepada seluruh karyawan, pengajar dan siswa *Cherries Modelling School* Jember, atas segala bantuan, informasi dan partisipasi yang telah diberikan pada saat penelitian;
13. semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, baik pikiran, tenaga, materi maupun saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagai mana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, Desember 2011

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Kajian Peneliti Terdahulu</b> .....	9
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	10
2.2.1 Pengertian Jasa .....	10
2.2.2 Kualitas Jasa .....	11
2.2.3 Harapan, Persepsi, dan Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	21
2.2.5 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas .....	23
<b>2.3 Kerangka Konseptual</b> .....	25
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	25
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	26
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	26

<b>3.2</b>	<b>Jenis dan Sumber Data</b> .....	26
3.2.1	Jenis Data .....	26
<b>3.3</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	27
<b>3.4</b>	<b>Skala Pengukuran</b> .....	27
<b>3.5</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	28
<b>3.6</b>	<b>Identifikasi Variabel</b> .....	28
<b>3.7</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	29
<b>3.8</b>	<b>Uji Instrumen</b> .....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	31
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	31
<b>3.9</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	32
3.9.1	Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)...	32
3.9.2	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	33
<b>3.10</b>	<b>Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	38
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		41
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	41
4.1.1	Sejarah Singkat Cherries Modelling School .....	41
4.1.2	Karakteristik Responden .....	42
4.1.3	Diskripsi Variabel .....	45
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.1.5	Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)...	48
4.1.6	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	50
4.1.7	Pengaruh Total Antar Variabel .....	54
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan</b> .....	55
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Siswa.....	55
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Siswa.....	56
4.2.3	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Siswa ...	57
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		58
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	58
<b>5.2</b>	<b>Saran</b> .....	59
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan</b> .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		61
<b>LAMPIRAN</b> .....		64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Jumlah Siswa <i>Cherries Modelling School</i> .....	5
3.1 Indeks Kesesuaian SEM .....	36
4.1 Jenis Kelamin Responden .....	43
4.2 Usia Responden .....	43
4.3 Jenis Pekerjaan Responden .....	44
4.4 Sumber Informasi Responden .....	44
4.5 Lamanya Menjadi Siswa .....	45
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	45
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Siswa .....	46
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Siswa .....	46
4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.10 Indeks Kesesuaian SEM .....	51
4.11 Hasil Uji Kausalitas .....	51
4.12 Pengaruh Langsung Variabel .....	53
4.13 Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel .....	53
4.14 Pengaruh Total antar Variabel .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	38
4.1 Hasil Analisis SEM .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 2 Data Jawaban Responden .....	67
Lampiran 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden .....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	76
Lampiran 5 Hasil Analisis SEM .....	79
Lampiran 6 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu .....	92
Lampiran 7 Tabel distribusi $\chi^2$ d.f .....	94