

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP LOYALITAS ORANGTUA SISWA  
SD KRISTEN 3 PENABUR JAKARTA**



Oleh :

**MONA RISMA  
NIM : 1301190034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA JAKARTA  
2016**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP LOYALITAS ORANGTUA SISWA  
SD KRISTEN 3 PENABUR JAKARTA**



**Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna  
memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)**

**MONA RISMA  
NIM : 1301190034**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA JAKARTA  
2016**



PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. Manahan P. Tampubolon, MM Pembimbing I	24/8 2019	
2. Dr. Hotmaulina Sihotang, M.Pd Pembimbing II	8/7 - 2019	

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. Manahan P. Tampubolon, MM	24/8 2019	
2. Dr. Hotmaulina Sihotang, M.Pd	8/7 - 2019	
3. Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph. D.	23/8 - 2019	

Tanggal Lulus : 31 Agustus 2016  
No. Reg : 1301190034



**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI/MANAJEMEN PENDIDIKAN**

Lembar Persetujuan dan Pengarsipan  
Ke Perpustakaan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Magister Administrasi/Manajemen Pendidikan

  
Dr. Dra. Mesta Limbong, M. Psi.

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dari Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelas akademik yang saya sandang, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan-peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 31 Agustus 2016

Yang menyatakan,

  
  
Mona Risma

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pelanggan SD Kristen 3 PENABUR Jakarta.*”

Tesis ini ditulis dan disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan (M. Pd) pada program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta.

Banyak pihak yang telah membantu sehingga tesis ini selesai, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Manahan P. Tampubolon, MM, sebagai dosen pembimbing 1, yang telah memberi arahan, bimbingan, dan semangat sehingga tesis ini selesai.
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia Ir. Tarsicius Sunaryo, MA., Ph. D, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar.
3. Ketua Program Studi Administrasi/Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia Dr. Hotner Tampubolon, MM, yang telah memberikan perhatian, bimbingan dan motivasi untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Dr. Hotmaulina Sihotang, M.Pd., sebagai dosen pembimbing 2, yang telah memberi arahan, bimbingan, dan semangat sehingga tesis ini selesai.

5. Para dosen pengajar Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, yang selama ini telah memberikan bimbingan ilmu dan motivasi selama penulis menyelesaikan perkuliahan.
6. Kepada kedua orangtua penulis A. Damanik (+) dan M. Manurung juga keluarga Damanik yang selama ini telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
7. Kepala Jenjang SD Gina Utari, S. Pd dan Kepala SD Kristen 3 PENABUR Jakarta Susanty Magdalena, S. Pd, yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian di sekolah yang dipimpinnya.
8. Semua guru dan orang tua siswa SD Kristen 3 PENABUR Jakarta, yang telah bersedia dengan tulus, ikhlas dan jujur dalam mengisi angket penelitian, sehingga penelitian ini dapat berhasil dengan baik.
9. Teman-teman angkatan 2013 Program Studi Administrasi/Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, yang telah memberi dorongan dan semangat selama masa perkuliahan dan penulisan tesis ini.
10. Yayasan BPK PENABUR Jakarta yang telah memberikan ijin kepada saya dalam menyelesaikan perkuliahan saya dengan baik.
11. Semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga tesis ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya khususnya bagi penelitian lanjutan di SD Kristen 3 PENABUR Jakarta, sehingga bisa lebih sukses dan memberikan pelayanan pendidikan kepada masyarakat dengan lebih baik lagi.

Penulis,



Mona Risma



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Indonesia, yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : **Mona Risma**

NIM : **1301190034**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA  
PRASARANA TERHADAP LOYALITAS ORANGTUA SD KRISTEN 3  
PENABUR JAKARTA”**

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2016

Yang menyatakan,

  
  
Mona Risma

## ABSTRAK

Mona Risma. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Orangtua Siswa SD Kristen 3 PENABUR Jakarta**. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta, Agustus 2016.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sarana Prasarana ( $X_2$ ) baik secara bersama-sama dengan Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) di SD Kristen 3 PENABUR Jakarta. Metode penelitian ini digunakan adalah metode survey dengan korelasional.

Responden penelitian adalah seluruh tenaga pendidik dan kependidikan serta orang tua siswa SD Kristen 3 PENABUR Jakarta sebanyak 66 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa angket.

Tiga instrumen yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sarana Prasarana ( $X_2$ ) dan Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) diuji dengan melakukan uji validitas dan koefisien reliabilitas.

Hasil penelitian mengemukakan bahwa : pertama, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 7,806 + 0,204X_1$  dan koefisien  $ry_1 = 0,703$  dan koefisien determinasi sebesar 0,494 (49,4%). Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan Sarana Prasarana ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 18,061 + 0,256X_2$  dan koefisien  $ry_2 = 0,633$  dan koefisien determinasi sebesar 0,401 (40,1%). Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Sarana Prasarana ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) dengan persamaan regresi  $\hat{Y} = 5,433 + 0,146X_1 + 0,135X_2$  dan koefisien  $ry_{12} = 0,752$  dan koefisien determinasi sebesar 0,556 (55,6%).

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan di SD Kristen 3 PENABUR Jakarta dapat ditingkatkan melalui perbaikan kualitas pelayanan dan sarana prasarana meliputi ruang kelas, koridor, perpustakaan, aula, UKS, lapangan dan tempat parkir.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, sarana prasarana dan loyalitas pelanggan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

PERNYATAAN ORISINILITAS

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

ABSTRAK

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Perumusan Masalah .....	7
F. Kegunaan Penelitian .....	7

### **BAB II. KAJIAN TEORI**

A. Deskripsi Teoritis .....	9
B. Penelitian yang Relevan .....	46
C. Kerangka berpikir .....	50
D. Perumusan Hipotesis .....	55

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	56
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
C. Metode Penelitian .....	57
D. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel .....	57
E. Rancangan Penelitian .....	58
F. Variabel Penelitian .....	60
1. Variabel Bebas .....	60
2. Variabel Terikat .....	60

G. Teknik Pengumpulan Data/Instrumen Penelitian	
1. Definisi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	
a. Definisi Konseptual .....	61
b. Definisi Operasional .....	61
c. Kisi-kisi Instrumen .....	62
d. Uji Coba	
1) Uji Validitas .....	62
2) Uji Reliabilitas .....	64
e. Instrumen Akhir .....	64
2. Definisi Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	
a. Definisi Konseptual .....	65
b. Definisi Operasional .....	65
c. Kisi-kisi Instrumen .....	66
d. Uji Coba	
1) Uji Validitas .....	67
2) Uji Reliabilitas .....	68
e. Instrumen Akhir .....	68
3. Definisi Variabel Sarana Prasarana (X <sub>2</sub> )	
a. Definisi Konseptual .....	69
b. Definisi Operasional .....	69
c. Kisi-kisi Instrumen .....	70
d. Uji Coba	
1) Uji Validitas .....	71
2) Uji Reliabilitas .....	73
e. Instrumen Akhir .....	73
H. Teknik Analisis Data .....	74
I. Hipotesis Statistik .....	77
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	78
B. Deskripsi Data	
C. Uji Persyaratan Analisis	
1. Uji Normalitas.....	83
2. Uji Linearitas .....	86
D. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	
Hasil Hipotesis .....	88
E. Keterbatasan Penelitian .....	97
<b>BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Implikasi .....	99
C. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>153</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Empat Jenis Loyalitas .....	16
Tabel 3.1.	Populasi Penelitian .....	57
Tabel 3.2.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	62
Tabel 3.3.	Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	63
Tabel 3.4.	Hasil Akhir Kuesioner Penelitian .....	65
Tabel 3.5.	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 3.6.	Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	67
Tabel 3.7.	Hasil Akhir Kuesioner Penelitian .....	69
Tabel 3.8.	Kisi-kisi Instrumen Sarana Prasarana .....	70
Tabel 3.9.	Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian .....	72
Tabel 3.10.	Hasil Akhir Kuesioner Penelitian .....	74
Tabel 4.1.	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan .....	80
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	81
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Sarana Prasarana .....	82
Tabel 4.4.	Pengujian Normalitas Data Variabel Y .....	84
Tabel 4.5.	Pengujian Normalitas Data Variabel $X_1$ .....	85
Tabel 4.6.	Pengujian Normalitas Data Variabel $X_2$ .....	86
Tabel 4.7.	Uji Linearitas Variabel $X_1$ dengan Y .....	87
Tabel 4.8.	Uji Linearitas Variabel $X_2$ dengan Y .....	88
Tabel 4.9.	Regresi Linear Pengaruh Y atas $X_1$ .....	89
Tabel 4.10.	Uji Signifikansi Variabel Y atas $X_1$ .....	90
Tabel 4.11.	Koefisien Korelasi Variabel Y atas $X_1$ .....	90

Tabel 4.12.	Koefisien Regresi $X_1$ terhadap $Y$ .....	91
Tabel 4.13.	Regresi Linear Pengaruh $Y$ atas $X_2$ .....	92
Tabel 4.14.	Uji Signifikansi Variabel $Y$ atas $X_2$ .....	93
Tabel 4.15.	Koefisien Korelasi Variabel $Y$ atas $X_2$ .....	93
Tabel 4.16.	Koefisien Determinasi $X_2$ terhadap $Y$ .....	94
Tabel 4.17.	Regresi Linear Pengaruh $Y$ dengan $X_1$ dan $X_2$ .....	95
Tabel 4.18.	Uji Signifikansi Variabel $Y$ atas $X_1$ dan $X_2$ .....	96
Tabel 4.19.	Koefisien Determinasi $X_1$ atas $X_2$ terhadap $Y$ .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Desain Penelitian .....	60
Gambar 4.1.	Grafik Histogram Variabel Y.....	80
Gambar 4.2.	Grafik Histogram Variabel $X_1$ .....	81
Gambar 4.3.	Grafik Histogram Variabel $X_2$ .....	82
Gambar 4.4.	Grafik Persamaan Regresi Y atas $X_1$ .....	89
Gambar 4.5.	Grafik Persamaan Regresi Y atas $X_2$ .....	91

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Uji Coba Penelitian .....	106
Lampiran 2.	Tabel Uji Coba Penelitian .....	117
Lampiran 3.	Data Uji Coba Penelitian .....	120
Lampiran 4.	Tabel Validitas Uji Coba Penelitian .....	124
Lampiran 5.	Kuesioner Penelitian .....	128
Lampiran 6.	Distribusi Frekuensi .....	136
Lampiran 7.	Uji Normalitas Data .....	142
Lampiran 8.	Korelasi dan Regresi.....	144
Lampiran 9.	Tabel Distribusi Uji F .....	151
Lampiran 10.	Daftar Riwayat Hidup .....	153
Lampiran 11.	Surat Permohonan Penelitian .....	154