

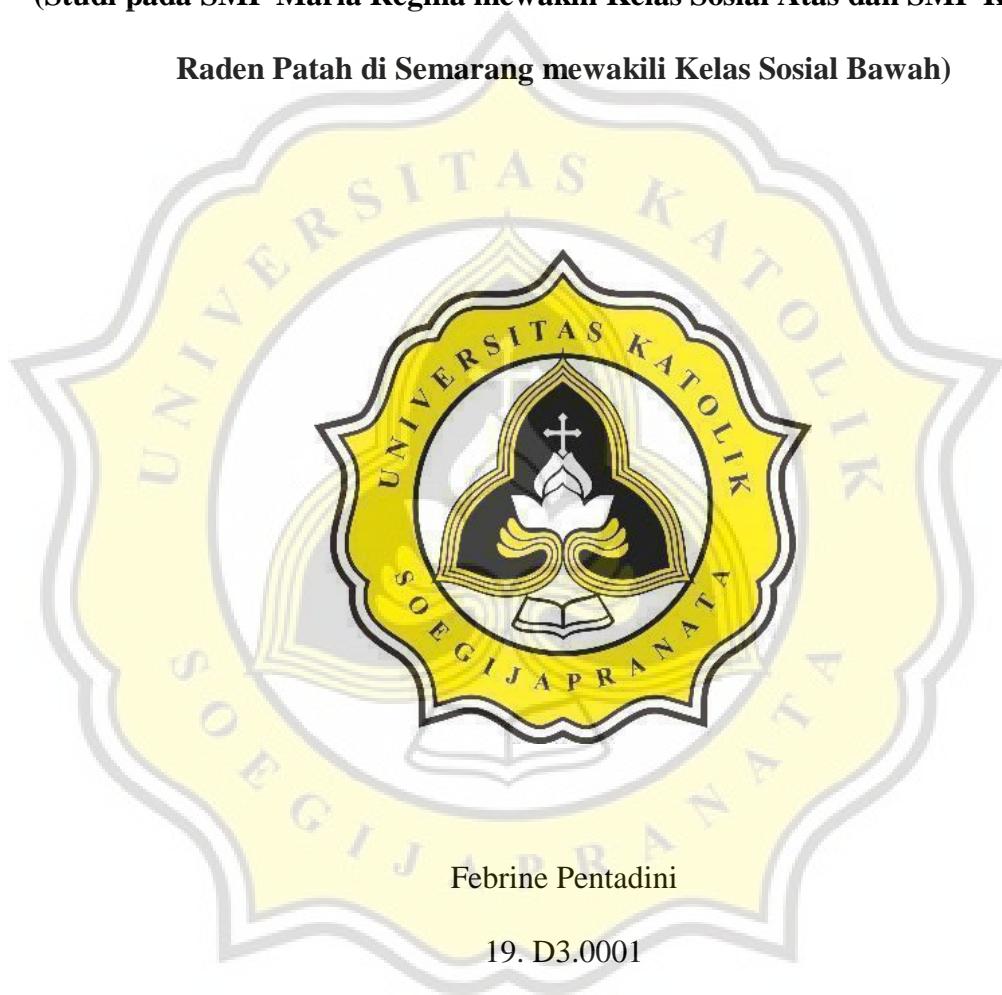
TESIS

PENGARUH CITRA SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP

LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SISWA DAN ORANG TUA SISWA

(Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius

Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)



Febrine Pentadini

19. D3.0001

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

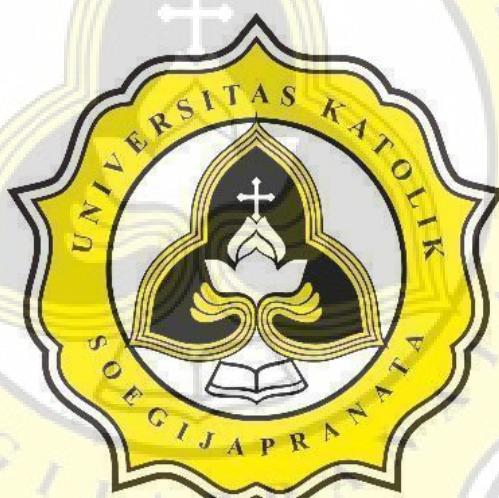
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

2022

TESIS

**PENGARUH CITRA SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SISWA DAN ORANG TUA SISWA**
(Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius
Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelas Magister Manajemen
Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Soegijapranata**



Febrine Pentadini

19. D3.0001

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
2022**



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir:	: PENGARUH CITRA SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SISWA DAN ORANG TUA SISWA (Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)
Diajukan oleh	: Febrine Pentadini
NIM	: 19.D3.0001
Tanggal disetujui	: 17 Januari 2022
Telah setujui oleh	
Pembimbing 1	: Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.
Pengaji 1	: Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.
Pengaji 2	: Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.
Pengaji 3	: Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.
Pengaji 4	: Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.
Ketua Program Studi	: Dr. Agatha Ferijani S.E., MS.HRM.
Dekan	: Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.umka.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=19.D3.0001

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Nama Penyusun : Febrine Pentadini
NIM : 19.D3.0001
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen
Judul tesis :

**PENGARUH CITRA SEKOLAH DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN SISWA DAN ORANG TUA SISWA
(Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius
Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)**

Telah diterima dengan baik pada,

Semarang, 24 Januari 2022

Dosen Pembimbing



Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Febrine Pentadini

NIM : 19.D3.0001

Program Studi : Magister Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran/ Marketing

Judul Tesis : Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa Dan Orang Tua Siswa
(Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas
dan SMP Kanisius Raden Patah di Semarang mewakili Kelas
Sosial Bawah)

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiar atau manipulasi data atau bentuk kecurangan lainnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 22 Januari 2022



Febrine Pentadini

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febrine Pentadini

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Tesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranat Semarang Hak Bebas Royalti Nonekslusif atas tesis yang berjudul **“Pengaruh Citra Sekolah Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa Dan Orang Tua Siswa (Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 22 Januari 2022

Yang menyatakan,



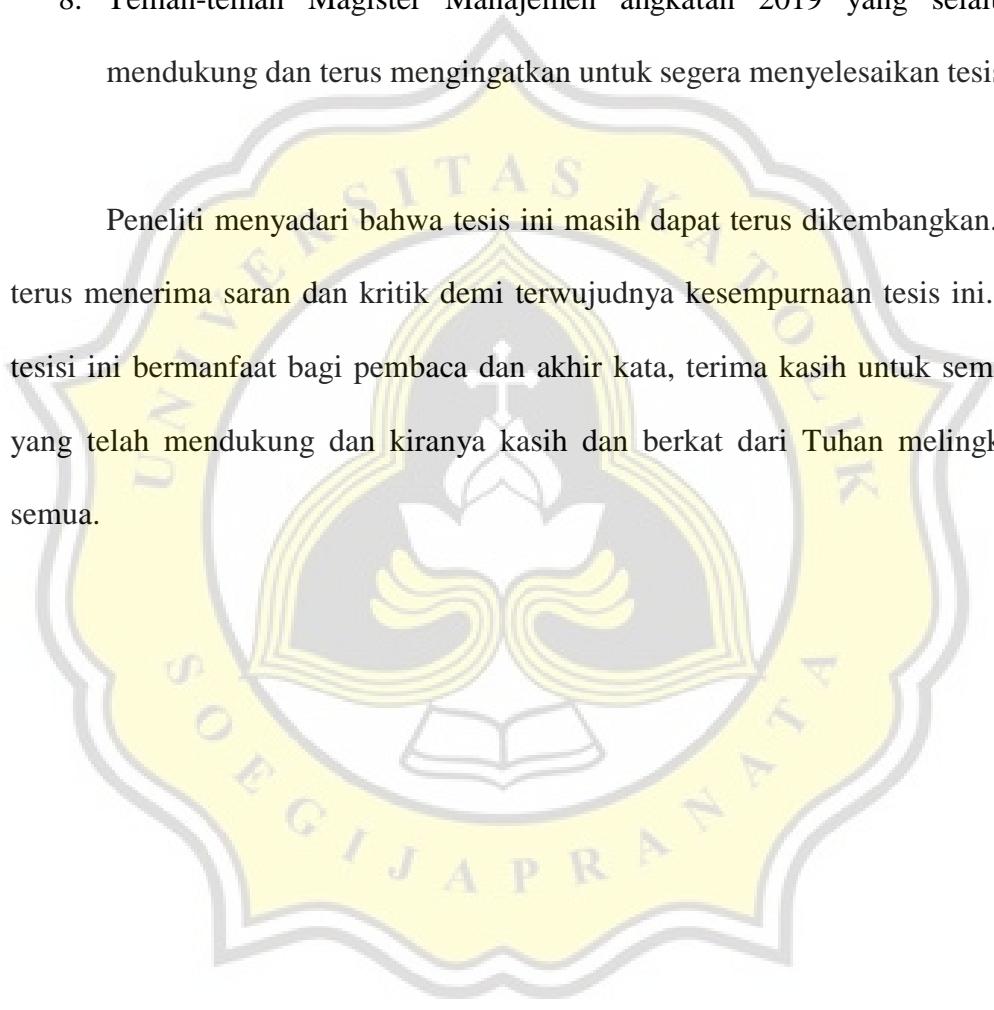
Febrine Pentadini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan anugerahNya yang melingkupi peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Siswa Dan Orang Tua Siswa (Studi pada SMP Maria Regina mewakili Kelas Sosial Atas dan SMP Kanisius Raden Patah di Semarang mewakili Kelas Sosial Bawah)”. Tesis ini dapat selesai dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Agatha Ferijani, MS-HRM selaku ketua Program Magister Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang serta dosen wali yang sudah memberi arahan selama masa kuliah.
2. Ibu Dr. Retno Yustini W., M.Si. selaku dosen pembimbing yang membimbing serta memberi arahan selama proses penulisan tesis sampai selesai serta tidak pernah lelah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Drs. Sentot Suciarto A. Ph.D dan Bapak Dr. JC. Tukiman Taruno Sayoga selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun.
4. Ibu Vyrna dan Ibu Fr. Ika Purbiantari dan selaku Kepala Sekolah SMP Maria Regina Semarang dan SMP Kanisius Raden Patah yang sudah memberikan ijin dan dukungan untuk pengambilan data siswa dan orang tua siswa.
5. Karyawan TU Magister Manajemen yang telah membantu peneliti dalam urusan administratif untuk proses penelitian.

6. Orang tua, suami dan keluarga dekat yang terus memberikan dukungan dalam berbagai macam bentuk.
7. Teman-teman guru Sekolah Maria Regina Semarang yang tidak pernah lelah memberi dukungan.
8. Teman-teman Magister Manajemen angkatan 2019 yang selalu saling mendukung dan terus mengingatkan untuk segera menyelesaikan tesis ini.



Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih dapat terus dikembangkan. Peneliti terus menerima saran dan kritik demi terwujudnya kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan akhir kata, terima kasih untuk semua pihak yang telah mendukung dan kiranya kasih dan berkat dari Tuhan melingkupi kita semua.

Semarang, 22 Januari 2022



Febrine Pentadini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan masalah.....	5
1.3.Tujuan penelitian.....	6
1.4.Manfaat penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1.Citra sekolah	8
2.2.Kualitas layanan	9
2.3.Kepuasan konsumen.....	10
2.4.Loyalitas	11
2.5.Kelas sosial.....	12

2.6.Hipotesis.....	14
2.7.Kerangka pikir.....	14
2.8.Definisi Operasional.....	15
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1.Gambaran umum obyek dan lokasi penelitian	20
3.2.Populasi dan sampel	20
3.3.Teknik pengumpulan data	24
3.4.Kegiatan pengumpulan data	24
3.5.Pengujian instrumen	25
3.6.Analisis.....	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1.Gambaran umum responden.....	31
4.2.Hasil dan analisis.....	34
4.2.1. Analisis deskriptif	34
4.2.2. Pengujian hipotesis.....	46
4.2.3. Data hasil wawancara.....	56
BAB V. KESIMPULAN	
5.1.Kesimpulan.....	62
5.2.Implikasi Manajerial	63
5.3.Keterbatasan penelitian	64
5.4.Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi Citra Sekolah dan Kualitas Layanan	16
Tabel 2.2. Definisi Kepuasan Siswa	17
Tabel 2.3. Definisi Operasional Loyalitas	18
Tabel 2.4. Definisi Operasional Kelas Sosial.....	19
Tabel 3.1. Jumlah populasi pada masing-masing sekolah	21
Tabel 3.2 Uji Validitas Indikator Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Indikator Variabel.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan kelas.....	32
Tabel 4.3 Rentang skala variabel penelitian	35
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai Citra Sekolah SMP Maria Regina Semarang	36
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai Citra Sekolah SMP Kanisius Raden Patah	37
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Layanan SMP Maria Regina Semarang	38
Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Layanan SMP Kanisius Raden Patah	40
Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Siswa SMP Maria Regina Semarang	41
Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Siswa SMP Kanisius Raden Patah	43

Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Siswa SMP Maria Regina Semarang	44
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Siswa SMP Kanisius Raden Patah	45
Tabel 4.12 Hasil one-tailed probability sobel test calculator	47
Tabel 4.13 Tabel koefisien pada pengujian pengaruh perbedaan sekolah terhadap loyalitas.....	48
Tabel 4.14 Tabel pengujian hipotesis pengaruh positif variabel untuk SMP Maria Regina Semarang	49
Tabel 4.15 Tabel pengujian hipotesis pengaruh positif variabel untuk SMP Kanisius Raden Patah	49
Tabel 4.16 Tabel koefisien pada pengujian hipotesis untuk SMP Maria Regina Semarang	51
Tabel 4.17 Tabel koefisien pada pengujian hipotesis untuk SMP Kanisius Raden Patah	52
Tabel 4.18 Tabel ANOVA pada pengujian hipotesis untuk SMP Maria Regina Semarang	54
Tabel 4.19 Tabel ANOVA pada pengujian hipotesis untuk SMP Kanisius Raden Patah	54
Tabel 4.20. Tabel pengujian hipotesis kepuasan siswa berpengaruh positif untuk SMP Maria Regina Semarang	55
Tabel 4.21. Tabel pengujian hipotesis kepuasan siswa berpengaruh positif untuk SMP Kanisius Raden Patah	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir	14
Gambar 2.2. Skema Kerangka Berpikir Analisis Perbedaan Kelas Sosial	15
Diagram 4.1 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan orang tua	33
Diagram 4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan orang tua	33
Gambar 4.1 Nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jumlah Sekolah Menengah Pertama (SMP) Di Jawa Tengah

Lampiran 2. Jumlah Siswa Pada Smp Swasta Yang Disasar

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Kuesioner Untuk Siswa

Lampiran 4. Panduan Wawancara

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Data Gabungan

Lampiran 6. Uji Regresi Linear Berganda Data Gabungan

Lampiran 7. Uji Hasil Pengaruh Sekolah

Lampiran 8. Uji Regresi Linear Berganda Data SMP Maria Regina

Lampiran 9. Uji Regresi Linear Berganda Data SMP Kanisius Raden Patah

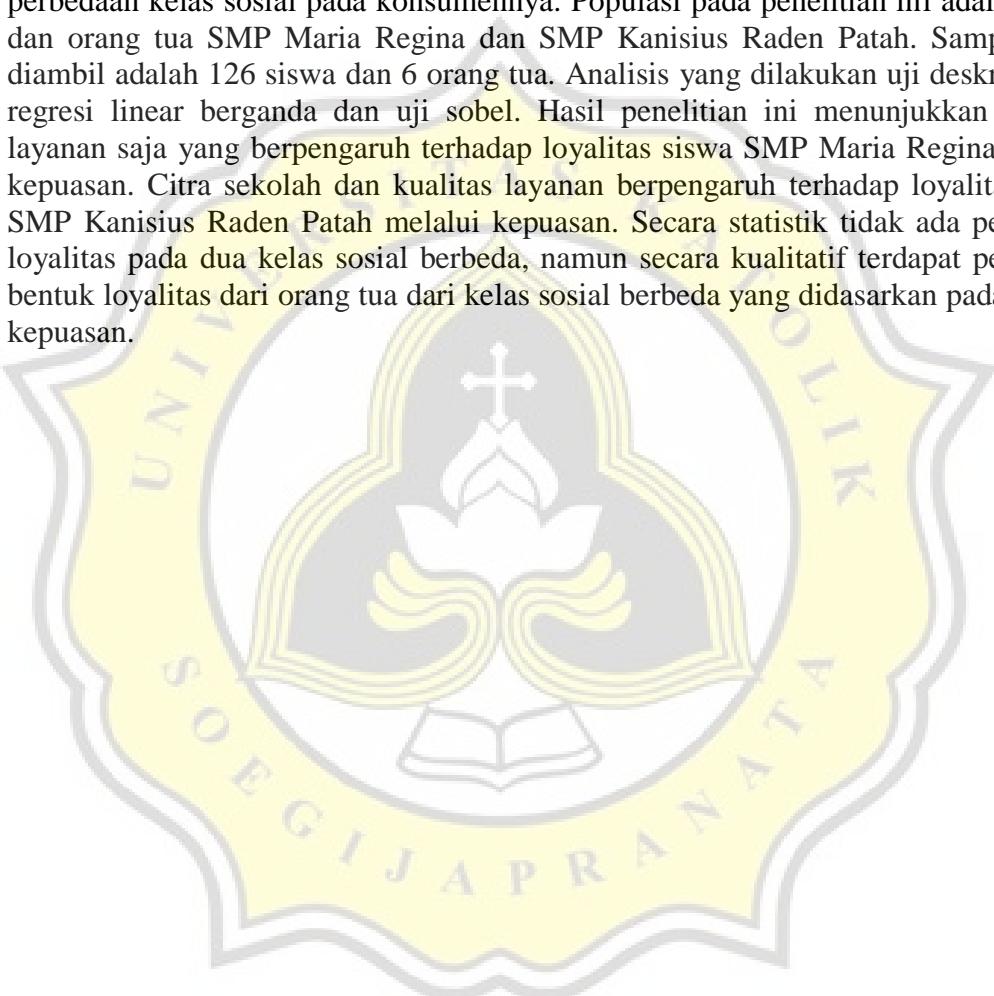
Lampiran 10. Data Narasumber

Lampiran 11. Transkripsi Wawancara

Lampiran 12. Bukti Wawancara

ABSTRAK

Loyalitas siswa dan orang tua siswa mengambil bagian penting dalam pemasaran sekolah. Sekolah swasta di Semarang memiliki segmen pasar yang berbeda yaitu melayani siswa dan orang tua dari kelas sosial atas dan kelas sosial bawah. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis serta mengidentifikasi pengaruh citra sekolah dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pada siswa dan orang tua siswa pada sekolah menengah pertama (SMP) swasta di Semarang dengan perbedaan kelas sosial pada konsumennya. Populasi pada penelitian ini adalah siswa dan orang tua SMP Maria Regina dan SMP Kanisius Raden Patah. Sampel yang diambil adalah 126 siswa dan 6 orang tua. Analisis yang dilakukan uji deskriptif, uji regresi linear berganda dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan saja yang berpengaruh terhadap loyalitas siswa SMP Maria Regina melalui kepuasan. Citra sekolah dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas siswa SMP Kanisius Raden Patah melalui kepuasan. Secara statistik tidak ada perbedaan loyalitas pada dua kelas sosial berbeda, namun secara kualitatif terdapat perbedaan bentuk loyalitas dari orang tua dari kelas sosial berbeda yang didasarkan pada tingkat kepuasan.



ABSTRACT

Students and parents' loyalty has an important role to the marketing of school. Private school in Semarang has different market segmentation based on the customers' social class which are top and bottom social class. The aims of this research are to analyze and identify the effect of school image and service quality to students and parents' loyalty through their satisfaction. The population of this research are student and parent of Maria Regina Secondary School and Kanisius Raden Patah Secondary School. The sample taken from 126 students and 6 parents. The conducted analysis are descriptive analysis, multiple linear regression, and soble test. The result of this research show that service quality has significant effect to the students' loyalty of Maria Regina Secondary School. While school image and service quality effecting the students' loyalty of Kanisius Raden Patah Secondary School. Statistically, there is no difference of students' loyalty from different social class but the different form of parents' loyalty found based on their satisfaction.

