

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ORANGTUA SISWA SMPK SANTO MIKAEL
DI SURABAYA**

TESIS



**Oleh
FERDINANDUS A. M. DE LIGOURI RE'O
8112413029**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN ORANGTUA SISWA DI SMPK SANTO MIKAEL
DI SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen



Oleh
Ferdinandus A. M. De Liguori Re'o
8112413029

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tesis berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA SISWA SMPK SANTO MIKAEL DI SURABAYA” yang ditulis dan diajukan oleh Ferdinandus A. M. De Liguori Re’o, 8112413029 telah disetujui untuk diuji.

A handwritten signature in dark ink, consisting of a series of loops and curves, representing the name Dr. Hartono Raharjo.

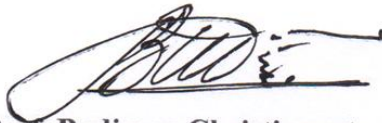
(Dr. Hartono Raharjo, Ak. CA)

Dosen Pembimbing Tesis,

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis berjudul “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA SISWA SMPK SANTO MIKAEL DI SURABAYA**” yang ditulis dan diajukan oleh FERDINANDUS A. M. DE LIGUORI RE’O NIM: 8112413029 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, pada tanggal 27 Oktober 2015.

Ketua Tim Penguji,



Prof. Budiman Christiananta, Ph.D

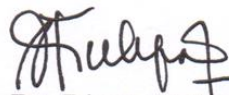
Mengetahui,

Sekretaris,



Dr. Hartono Raharjo, Ak. CA

Anggota,



Dr. Diyah Tulipa, MM.



Prof. Dr. Anita Lie, Ed.D

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi berkembangnya ilmu pengetahuan, saya yang tertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ferdinandus Alphonsus Maria de Liguori Re'o, SDB

NRP : 8112413029

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA
SISWA SMPK SANTO MIKAEL DI SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya saya, dan apabila saya terbukti melakukan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan dan persetujuan publikasi karya ilmiah saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,

Yang menyatakan



Ferdinandus Alphonsus Maria de Liguori Re'o, SDB

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulisan tesis “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya” ini dapat terselesaikan. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berguna kepada pengembangan kualitas layanan di SMPK Santo Mikael, serta memberikan tambahan wawasan kepada rekan-rekan mahasiswa untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis:

1. Prof. Dr. Anita Lie, Ed. D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Dr. FenikaWulani, M.Si., selaku Ka. Prodi Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan kesempatan dan membantu kami untuk mengenyam pendidikan di Universitas Katolik Widya Mandala di Surabaya.
2. Dr. Hartono Raharjo, Ak. CA, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan penulisan tesis serta memberikan banyak kritik dan saran.
3. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah dengan penuh dedikasi membagi pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada kami selama mengikuti perkuliahan.

4. Bapak dan Ibu guru SMPK Santo Mikael yang dengan kerelaan yang besar memberikan dukungan dan masukan selama penulis melakukan penelitian.
5. Sahabat-sahabat penulis yang telah membantu hingga terselesaikannya tesis ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa dan semua saja, yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Tanggapan, usulan, saran dan kritik sangatlah diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat lebih sempurna.

Surabaya, 2 Oktober 2015

Penulis

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANGTUA SISWA SMPK SANTO MIKAEL DI SURABAYA

Abstrak

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Pertama, apakah ada pengaruh antara kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya? Kedua, apakah ada pengaruh antara kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: Pertama, untuk menguji pengaruh antara kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya. Kedua, Untuk menguji pengaruh antara kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya. Dengan hasil penelitian sebagai berikut ini: 1). Secara parsial *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5), terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya (Y). Jadi seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara parsial terbukti memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. 2). Secara simultan variabel *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4) dan *empathy* (X_5), terbukti memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari hasil perbandingan nilai dari $F_{hitung} = 10,384$ lebih besar jika dibandingkan dengan $F_{tabel} = 0,000$. Jadi dengan adanya hasil ini, menunjukkan hipotesis diterima bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Orangtua siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya.

Kata Kunci : **kualitas layanan, kepuasan Orangtua siswa**

**EFFECT OF SERVICE QUALITY FOR THE SATISFACTION OF THE
PARENTS OF THE STUDENT AT SANTO MIKAEL JUNIOR HIGH
SCHOOL IN SURABAYA**

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is as follows: first, the service of Santo Mikael Junior High School in Surabaya partly influences the satisfaction of the parents of the student. Second, Whether the service quality at Santo Mikael Junior High School in Surabaya simultaneously influences the satisfaction of the parents of the students. The objective of this research are as follows: first, to analyze the partial influence of service quality partially at Santo Mikael Junior High School in Surabaya on the satisfaction of the parents of the students. Second, to analyze the total influence of the service quality at Santo Mikael Junior High School on the satisfaction of the parents of the students. The results of this research as follows: 1. In the partial tangible (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3) assurance (X_4) and empathy (X_5), proved to have positive and significant influence on the satisfaction of the parents of the student (Y). 2. In the multiple variable tangible (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3) assurance (X_4) and empathy (X_5), proved to have a significant influence on the satisfaction variables of the parents of the students. This is evident in the value of count = 10,384 which is is greater compared to $F_{table} = 0,000$.

Keywords: *service quality and satisfaction of the parents of the students.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Sistematika Penulisan	9

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Kualitas Layanan	15
2.2.2. Kepuasan Konsumen	21
2.3. Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1. <i>Tangible</i>	22
2.3.2. <i>Reliability</i>	23
2.3.3. <i>Responsiveness</i>	25
2.3.4. <i>Assurance</i>	27
2.3.5. <i>Empathy</i>	28
2.4. Model Penelitian	31
2.5. Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1. Identifikasi Variabel.....	33
3.2. Desain Penelitian	34
3.3. Defenisis Operasional	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	41
3.5. Alat dan Metode Pengumpulan Data	41
3.6. Pengukuran Variabel	42
3.7. Populasi dan Sampel	42
3.8. Teknik Analisis Data	43
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	43

3.8.2. Uji Asumsi Klasik	44
3.8.3. Uji Hipotesis	47
3.8.4. Uji Kecocokan	47
BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN	50
4.1. Gambaran Umum SMPK Santo Mikael.....	50
4.1.1. Visi dan Misi SMPK Santo Mikael.....	51
4.1.2. Struktur Organisasi SMPK Santo Mikael	52
4.2. Data Penelitian	53
4.2.1. Karakteristik Responden	54
4.2.2. Frekuensi dan Presentase	56
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas pada Dimensi Kualitas Layanan.....	60
4.3.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Pada Dimensi Kepuasan Orangtua Siswa SMPK Santo Mikael di Surabaya	64
4.4. Analisis Nilai Rata-Rata Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	65

4.5. Uji Asumsi Klasik	70
4.5.1. Uji Normalitas.....	70
4.5.2. Uji Multikolinearitas	71
4.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.5.4. Analisis Korelasi dan Determinasi.....	74
4.5.5. Analisis Variabel Dominan	75
4.5.6. Pengujian Hipotesis	75
4.5.7. Regresi Linier Berganda.....	93
4.6. Pembahasan	95
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN 99	
5.1. Simpulan.....	99
5.2.Saran.....	101
REFERENSI	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian	12
2. Tabel 2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	13
3. Tabel 2.3 Dimensi <i>Servqual</i>	17
4. Tabel 3.1 Variabel, Indikator, Defenisi Operasional dan Pengukuran.....	35
5. Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	42
6. Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	54
7. Tabel 4.2 Frekuensi dan Presentase.....	57
8. Tabel 4.3 Validitas dan Reliabilitas	61
9. Tabel 4.4 Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	64
10. Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Dimensi Kualitas Layanan dan Kepuasan.....	65
11. Tabel 4.6 <i>Tests of Normality</i>	70
12. Tabel 4.7 <i>Coefficients</i>	71
13. Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
14. Tabel 4.9 Pengujian Hipotesis Anova	76
15. Tabel 4.10 Uji Signifikan Parameter Individual.....	93

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Bagan Model Penelitian31
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMPK Santo Mikael di Surabaya..... 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	106
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	110
Lampiran 3 Model Summary.....	125
Lampiran 4 <i>Descriptive Statistic</i>	129
Lampiran 5 <i>Reliability</i>	133
Lampiran 6 Pengujian Validitas Variabel Independen	145
Lampiran 7 Pengujian Validitas Variabel Dependen.....	157