

ABSTRAK

Dalam bisnis jasa terdapat persaingan yang ketat terutama dalam bidang pendidikan *non formal* seperti kursus bahasa inggris. Salah satunya adalah lembaga kursus bahasa inggris yaitu LBPP LIA Martadinata. Terdapat perbedaan temuan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya Suroso (2012), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan, akan tetapi tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah Bank BRITAMA. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mulyono (2007), menyatakan kualitas layanan berpengaruh pada loyalitas nasabah Bank BPR. Berdasarkan perbedaan temuan tersebut maka Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, emphaty, realibility, responsive, assurance* terhadap *loyalty*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik pengambilan sampel dengan *non probability*. Pendekatan yang digunakan *adalah purposive sampling* yaitu dengan kriteria nya siswa- siswi yang pernah mengikuti kursus *conversation di LBPP LIA Martadinata*. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Pengujian dengan menggunakan SPSS v 18, alat uji instrument yang digunakan adalah *validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedasitisitas*. Dan alat analisisnya uji linear berganda. Hasil penelitian ini adalah variabel *tangible, emphaty, realibility, responsiveness* tidak berpengaruh pada loyalitas, akan tetapi *assurance* berpengaruh pada *loyalty* siswa-siswi LBPP LIA Martadinata. kualitas pelayanan dapat menjelaskan atau memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas sebesar 49,3%. Dengan demikian sisanya 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kata kunci : Kualitas pelayanan, dan Loyalitas.

ABSTRACT

In a service business there is intense competition, especially in the field of non-formal education such as English language courses. One is the English language course institution that LBPP LIA Martadinata. There are differences in the findings made by previous researchers Suroso (2012), which states that service quality effect on satisfaction, but no effect on customer loyalty BRITAMA Bank. While the research conducted by Mulyono (2007), states affect the service quality of customer loyalty Bank BPR . Based on these findings the difference in purpose of this study was to determine the effect of the variable quality of service that consists of tangible, empathy, realibility, responsiveness, assurance against loyalty. This research is a quantitative study. The data collection technique used was a questionnaire. Techniques with non-probability sampling. The approach used is purposive sampling criteria of its students who had attended a course at LBPP LIA Martadinata conversation. The samples are 150 respondents. Tests using SPSS v 18, used test equipment instruments are validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroskedasitisitas. And multiple linear test analyst tool. The results of this study are tangible variables, empathy, reliability, responsiveness no effect on loyalty, but loyalty assurance effect on students LBPP LIA Martadinata. service quality can explain or have a variable influence on the loyalty of 49.3 % . Thus the remaining 50.7 % is influenced by other variables.

Key words : quality of service , and loyalty .

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latarbelakangpenelitan.....	1
1.2 Perumusanmasalah.....	6
1.3 Tujuanpenelitian.....	7
1.4 Manfaatpenelitian.....	8

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN
PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3.1 Persepsi Kualitas Jasa	11
2.1.3.2 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.4 Model Kualitas Layanan.....	14
2.1.3.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Pelanggan.....	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.6 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.6.1.1 Tingkat loyalitas	19
2.6.1.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	22
2.6.1.3 Dimensi Loyalitas	22
2.6.1.4 Keuntungan Pelanggan yang loyalitas	23
2.1.7 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.....	23
2.2 Rerangka Teoritis.....	25
2.3 Ringkasan Empiris	28
2.4 Rerangka Pemikiran.....	33

2.5 Pengembangan Hipotesis	34
2.6 Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Teknik Sampel dan Pengukuran Sampel	38
3.4 Operasional Variabel.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	44
3.5.1 Sumber Data.....	44
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Uji Pendahuluan.....	45
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliability.....	52
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.1 Uji Normalitas.....	53
3.7.2 Uji Multikolinieritas	55
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	58
..	

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.3 Lama Mengikuti Kursus.....	60
4.2 Tanggapan Kualitas Layanan.....	60
4.2.1 <i>Tangible</i>	61
4.2.2 <i>Emphaty</i>	65
4.2.3 <i>Reliability</i>	70
4.2.4 <i>Responsiveness</i>	75
4.2.5 <i>Assurance</i>	79
4.3 Tanggapan Loyalitas Pelanggan.....	83
4.4 Analisis Linear Berganda.....	87
4.4.1 <i>Tangible</i>	90
4.4.2 <i>Emphaty</i>	90
4.4.3 <i>Reliability</i>	91
4.4.4 <i>Responsiveness</i>	92
4.4.5 <i>Assurance</i>	92
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.6 Implikasi Manajerial	97

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 99

5.2 KeterbatasanPenelitian..... 100

5.3 Saran 901

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I Hasil Survei Awal.....	4
Tabel II Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel III Pengujian Validitas <i>Tangible</i> 46	
Tabel IV Pengujian Validitas <i>Emphaty</i>	47
Tabel V Pengujian Validitas <i>Realibility</i>	48
Tabel VI Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i>	49
Tabel VII Pengujian Validitas <i>Assurance</i>	49
Tabel VIII Pengujian Validitas <i>Loyalty</i>	51
Tabel IX Pengujian <i>Realibilitas</i>	52
Tabel X Pengujian <i>Multikolinearitas</i>	55
Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel XII Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel XIII Lama Mengikuti Kursus Conversation	60
Tabel XIV Perpustakaan LBPP LIA Lengkap.....	61
Tabel XV Berupa Ruang Kelas yang ber-AC	62
Tabel XVI Guru dan Karyawan Berpenampilan Rapih	63
Tabel XVII Berupa Alat Bantu Proses Belajar Seperti Tape dan infocus	64
Tabel XVIII Jam belajar LBPP LIA sudah sesuai dengan kebutuhan siswa	65
Tabel XIX Guru mengenal setiap siswa di kelas	66
Tabel XX karyawan dan guru memberikan pelayanan pameran status social..	67

Tabel XXI Guru memberikan perhatian secara personal kepada siswa.....	68
Tabel XXII Guru memahami kebutuhan spesifik dari muridnya.....	69
Tabel XXIII keramahankaryawan dan guru pada siswa	70
Tabel XXIV metode pembelajaran materi kursus yang tepat dan menyenangkan	71
Tabel XXV Guru datang on time dengan waktu yang telah ditentukan	72
Tabel XXVI Guru dan karyawan bersikap simpatik setiap kali mendapat kesulitan	73
Tabel XXVII jika guru berjanji akan mengumumkan hasil nilai pada waktu yang ditentukan, pasti direalisasikan	74
Tabel XXVIII layanan yang cepat dari karyawan saat melakukan pembayaran	75
Tabel XXIX karyawan dan guru selalu bersedia membantu siswa.....	76
Tabel XXXI karyawan dan guru yang tidak teralusi buuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan siswa dengan cepat	77
Tabel XXXII karyawan dan guru yang selalu bersikap sopan terhadap siswa	78
Tabel XXXIII guru yang menguasai materi sehingga dapat menjawab pertanyaan siswa	79
Tabel XXXIV lingkungan kursus yang amandannyaman	81
Tabel XXXV guru mengajar di LBPP LIA sudah bersertifikat dan mempunyai kualitas mengajar yang baik.....	82
Tabel XXXVI siswa akan mengatakan hal positif tentang LBPP LIA.....	83
Tabel XXXVII siswa mengajak teman untuk kursus bahasa Inggris di LBPP LIA	84
Tabel XXXVIII tidak akan pindah ke tempat kursus lain.....	85

Tabel XXXIXLBPP LIA menjadipilihanpertamadalamkursusbahasainggris	86
Tabel XL Analisis Linear Berganda	87
Tabel XLIanova	88
Tabel XLIIcoefficient.....	89