

PENELITIAN DOSEN MUDA



**PENGARUH *PERFORMANCE QUALITY* JASA PENDIDIKAN
TERHADAP REPUTASI MEREK, KEPUASAN DAN LOYALITAS
SISWA SMA PADA LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR
DI YOGYAKARTA**

LAPORAN PENELITIAN

Oleh
GITA DANUPRANATA, SE., MM.

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

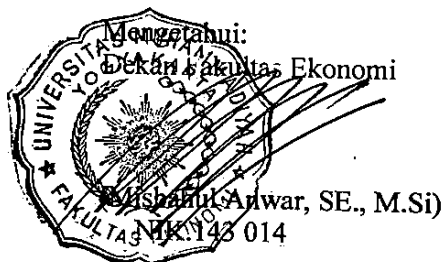
2007


HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN DOSEN MUDA DAN KAJIAN WANITA

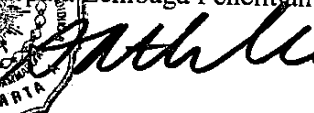
- 1 a. Judul Penelitian : Pengaruh *performance quality* jasa pendidikan terhadap reputasi merek, kepuasan dan loyalitas siswa SMA pada lembaga bimbingan belajar di Yogyakarta
- b. Bidang Ilmu : Ekonomi
- c. Kategori Penelitian : Penelitian *Ex Post Facto*
- 2 Ketua Peneliti :
- a. Nama Lengkap dan Gelar : Gita Danupranata, SE., MM
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. Golongan Pangkat dan NIK : III/c, 143 015
- d. Jabatan Fungsional : Lektor
- e. Jabatan Struktural : -
- f. Fakultas/Jurusan : Ekonomi /Manajemen
- g. Pusat Penelitian : LP3 UMY
- 3 Alamat Peneliti
- a. Alamat kantor/Telp/Fax : Fakultas Ekonomi UMY Jln. Lingkar Barat, Tamantirto, Kasihan Bantul, 55183, Telp.(0274) 387656, Fax.(0274) 387646.
- b. Alamat rumah/Telp/Fax : Godegan, Tamantirto Kasihan Bantul. HP: 0813 2805 1450
- 4 Jumlah Anggota Peneliti : -
- 5 Lokasi Penelitian : Yogyakarta
- 6 Lama Penelitian : 8 bulan
- 7 Biaya yang Diperlukan :
- a. Sumber dari Depdikbud : Rp. 10.000.000
- b. Sumber Lain : Rp.-
- Jumlah : Rp. 10.000.000 (Sepuluh juta rupiah)

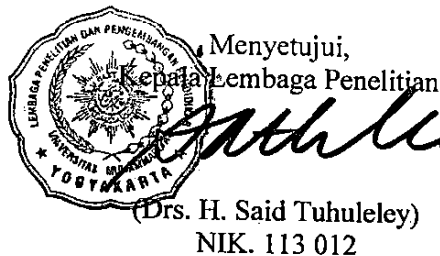
Yogyakarta, 2 Oktober 2007

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi
H. Sahabudin Anwar, SE., M.Si
NIK. 143 014



Peneliti

(Gita Danupranata, SE., MM)
NIK. 143 015

Menyetujui,
Kepala Lembaga Penelitian

(Drs. H. Said Tuhuleley)
NIK. 113 012



PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam atas limpahan rahmad dan hidayah-Nya yang diberikan kepada semua umat manusia. Alhamdulillah atas ridho-Nya penelitian tentang Pengaruh *Performance Quality* Jasa Pendidikan terhadap Reputasi Merek, Kepuasan dan Loyalitas Siswa SMA pada Lembaga Bimbingan Belajar di Yogyakarta telah dapat terlaksana. Penelitian ini diharapkan dapat menambah bukti empirik bagi peneliti khususnya dan bagi lembaga bimbingan belajar sebagai obyek penelitian pada umumnya untuk pendukung dalam pengambilan keputusan yang akan dilakukan. Disamping itu diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pihak-pihak yang tertarik hendak memperdalam tentang topik-topik penelitian sejenis.

Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada saudara Dwi Wahyu Pril Ranto yang telah banyak membantu mendapatkan artikel, memberikan masukan sejak penyusuna proposal dan membantu analisis data, kepada Fitri Rahmawati dan Muslim Fikri yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data primer dan kepada lembaga bimbingan belajar yang telah bersedia untuk tempat penyebaran kuesioner. Peneliti ucapkan banyak terimakasih kepada Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional (DIKTI DEPDIKNAS), atas dukungan dana dalam penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, dan kepada Lembaga Penelitian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala kemudahan yang diberikan.

Mungkin penelitian ini masih dianggap sangat sederhana dan masih ada berbagai kesalahan, oleh karena itu peneliti mohon maaf, kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan untuk penelitian yang akan datang sangat diharapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2 Oktober 2007

Peneliti

Gita Danupranata

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Prakata	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Abstrak	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. <i>Performance Quality</i>	6
B. Reputasi Merek	7
C. Kepuasan Pelanggan	8
D. Loyalitas Pelanggan	9
E. Penelitian Terdahulu	10
F. Model Penelitian	13
G. Hipotesis Penelitian.....	13

BAB III	METODA PENELITIAN	15
	A. Sampel dan Metode Sampling	15
	B. Metoda Pengumpulan Data	15
	C. Instrumen Penelitian dan Pengukurannya	15
	D. Uji Kualitas Instrumen	17
	E. Analisis Data	18
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	19
	A. Analisis Deskripif	19
	B. Hasil Uji Kualitas Instrumen	21
	C. Pengujian Hipotesis	23
	D. Pembahasan	27
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN	
	DAN SARAN	33
	A. Kesimpulan	33
	B. Keterbatasan Penelitian	33
	C. Saran	35
	DAFTAR PUSTAKA	36
	LAMPIRAN	
	Lampiran 1. Tabulasi Data dan Jawaban Responden	38
	Lampiran 2. Karakteristik Responden	58
	Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
	Lampiran 4. Hasil Uji Regresi	65
	Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	69

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Responden	19
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas	22
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	22
Tabel 4.4	Hasil Regresi <i>Performance quality</i> terhadap kepuasan	23
Tabel 4.5	Hasil Regresi <i>Performance quality</i> terhadap reputasi merek.....	23
Tabel 4.6	Hasil analisis <i>hierarchichal regression</i>	25
Tabel 4.7	Hasil regresi kepuasan pelanggan terhadap reputasi merek.....	26
Tabel 4.8	Hasil regresi reputasi merek terhadap loyalitas pelanggan	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Performance Quality, Reputasi Merk, Kepuasan dan Loyalitas	10
Gambar 2.2 Model Penelitian	14
Gambar 4.1 Segitiga Pemasaran Jasa.....	28

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah mengukur pengaruh *performance quality* terhadap reputasi merek, kepuasan dan loyalitas. Sampel dalam penelitian ini adalah siswa SMA yang mengambil bimbingan belajar di Yogyakarta.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* yaitu *convenience sampling*. Peneliti mengambil sampel sebanyak 300 siswa. Sedangkan Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa *performance quality* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan reputasi merek, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap reputasi merek dan reputasi merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan dengan *hierarchichal regression model* diperoleh hasil reputasi merek tidak memediasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *performance quality, brand reputation, satisfaction, and loyalty.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure influence of performance quality toward brand reputation, satisfaction, and loyalty. Sample in this research are students of senior high school who takes guidance of learning in Yogyakarta.

This research used method of non sampling probability that was sampling convenience, where taken sampel because they were easy to got. Total of sampel in this research are 300 respondent. While Data collecting conducted by using kuesioner.

Results indicate by using analysis of simple regresion that performance quality have positive influence to customer satisfaction and brand reputation, customer satisfaction have positive influence to brand reputation and brand reputation have positive influence to customer loyalty. While by hierarchichal regression model, brand reputation is not mediating variabel, influencing between customer satisfaction toward customer loyalty.

Key words: Kualitas kinerja, reputasi merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.