

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa MI NU Miftahul Huda 02 Piji dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. Adapun jumlah siswa MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus pada Tahun Pelajaran 2015/2016 adalah 93 anak. Sehingga kuesioner yang disebarakan sebanyak 93 untuk orang tua siswa, akan tetapi terdapat 8 anak yang berstatus kakak beradik sehingga memiliki orang tua yang sama. Terdapat 2 kuesioner yang tak kembali sehingga jumlah kuesioner yang terkumpul kembali sebanyak 87.

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai aspek jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan perbulan dan jumlah anggota keluarga. Pengumpulan data tentang karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.1**

#### **Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	44	50,57%
Perempuan	43	49,43%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil Pengolahan, 2015

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berasal dari jenis kelamin diantaranya sebanyak 44 orang atau 50,57% dan perempuan sebanyak

43 orang atau sebanyak 49,43%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.1.

**Gambar 4.1**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berikut merupakan keadaan responden berdasarkan umur, dapat dilihat pada Tabel 4.2

**Tabel 4.2**

**Keadaan Responden Berdasarkan Umur**

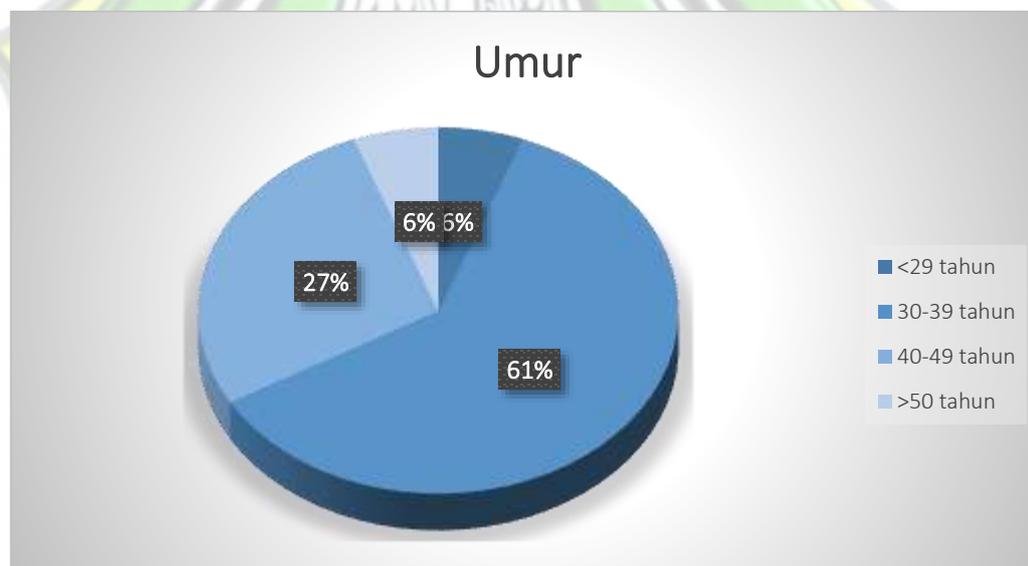
Umur	Frekuensi	Persentase
<29 tahun	5	5,75%
30-39 tahun	53	60,92%
40-49 tahun	24	27,58%
>50 tahun	5	5,75%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berasal dari umur diantaranya <29 tahun sebanyak 5 orang atau sebanyak 5,75%, umur 30-39 tahun sebanyak 53 orang atau sebanyak 60,92%, umur 40-49 tahun sebanyak 24 orang atau sebanyak 27,58%, umur >50 tahun sebanyak 5 orang atau 5,75%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar 4.2

**Gambar 4.2**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Umur**



Berikut keadaan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3**

**Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD/Sederajat	66	75,86%
SMP/Sederajat	18	20,69%
SMA/Sederajat	3	3,45%
Akademi/Diploma	0	0

S1/S2/S3	0	0
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden berasal dari pendidikan terakhir diantaranya berpendidikan SD/Sederajat sebanyak 66 orang atau sebanyak 75,86%, SMP/Sederajat sebanyak 18 orang atau sebanyak 20,69%, SMA/Sederajat sebanyak 3 orang atau sebanyak 3,45%, sedangkan yang berpendidikan Akademi/Diploma dan S1/S2/S3 tidak ada. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Gambar 4.3

**Gambar 4.3**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**



Berikut keadaan responden berdasarkan pekerjaan orang tua siswa, dapat dilihat pada tabel 4.4

**Tabel 4.4**

**Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	1	1,15%
Karyawan Swasta	33	37,93%
Wiraswasta	15	17,24%
TNI/POLRI	0	0
Lain-lain	38	46,68%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden berasal dari pekerjaan diantaranya PNS sebanyak 1 orang atau sebanyak 1,15%, Karyawan Swasta sebanyak 33 orang atau sebanyak 37,93%, Wiraswasta sebanyak 15 orang atau sebanyak 17,24%, TNI/POLRI tidak ada, lain-lain sebanyak 38 orang atau 46,68%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.4

**Gambar 4.4**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Berikut keadaan responden berdasarkan penghasilan per bulan, dapat dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4.5**

**Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan**

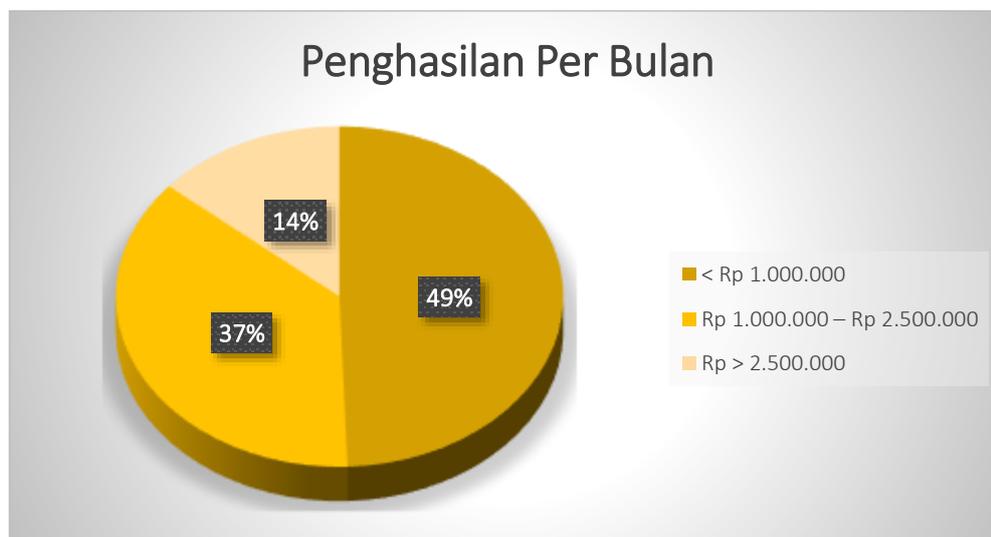
<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
< Rp 1.000.000	43	49,43%
Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	32	36,78%
Rp > 2.500.000	12	13,79%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden berasal dari penghasilan per bulan diantaranya < Rp 1.000.000 sebanyak 43 orang atau sebanyak 49,43%, Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 32 orang atau sebanyak 36,78%, Rp > 2.500.000 sebanyak 12 orang atau sebanyak 13,79%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan penghasilan per bulan dapat dilihat pada Gambar 4.5

**Gambar 4.5**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan**



Berikut keadaan responden berdasarkan jumlah anggota keluarga, dapat dilihat pada tabel 4.6

**Tabel 4.6**

**Keadaan Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga**

Jumlah Anggota Keluarga	Frekuensi	Persentase
1-3 orang	37	42,53%
4-7 orang	49	56,32%
> 7 orang	1	1,15%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Sumber: Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden berasal dari jumlah anggota keluarga diantaranya 1-3 orang sebanyak 37 orang atau sebanyak 42,53%, 4-7 orang sebanyak 49 orang atau sebanyak 56,32%, Rp > 7 orang sebanyak 1 orang atau sebanyak 1,15%. Untuk memperjelas, keadaan responden berdasarkan jumlah anggota keluarga dapat dilihat pada Gambar 4.6

**Gambar 4.6**

**Diagram Keadaan Responden Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga**



### B. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif merupakan analisis yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari responden, dimana responden membuat pernyataan dan penilaian terhadap kriteria-kriteria yang diajukan oleh penulis yang terangkum dalam daftar pernyataan. Untuk mengetahui penilaian orang tua siswa baik atau tidak, digunakan rata-rata skor yang dibagi menjadi lima klasifikasi dari skala 1 yang terendah sampai skala 5 yang tertinggi, dengan perhitungan jarak interval menggunakan rumus:

$$RS = \frac{m(n-1)}{n.m} \quad RS = \frac{87(5-1)}{5.(87)} = 0,8$$

Keterangan: m = jumlah responden

n = jumlah skala

Berdasarkan rumus diatas, maka di peroleh klasifikasi penilaian variabel dengan kriteria sebagai berikut:

Nilai 1,00 – 1,80 = sangat tidak baik

Nilai 1,81 – 2,61 = tidak baik

Nilai 2,62 – 3,42 = cukup baik

Nilai 3,43 – 4,23 = baik

Nilai 4,24 – 5,00 = sangat baik

### 1. Deskripsi Variabel Kualitas layanan

Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator-indikator dalam kualitas layanan disajikan dalam Tabel

4.7

**Tabel 4.7**

#### Penilaian Responden Tentang Kualitas Layanan

No	Dimensi	Pernyataan	Persentase Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
			SS	ST	RG	TS	STS			
1	<i>Tangible</i> (Fasilitas Fisik)	X1.1	21,8	41,4	25,3	10,3	1,1	324	3,72	Baik
2		X1.2	9,2	25,3	41,4	21,8	2,3	276	3,17	Cukup baik
3		X1.3	9,2	25,3	41,4	18,4	5,7	273	3,14	Cukup baik
4		X1.4	11,5	42,5	35,6	10,3	0	309	3,55	Baik
5		X1.5	11,5	18,4	26,4	32,2	11,5	249	2,86	Cukup baik
6		X1.6	12,6	26,4	33,3	18,4	9,2	274	3,15	Cukup baik
7	<i>Reliability</i> (Keandalan)	X2.1	18,4	31,0	39,1	9,2	2,3	308	3,54	Baik
8		X2.2	6,9	44,8	35,6	12,6	0	301	3,46	Baik
9		X2.3	13,8	28,7	42,5	9,2	5,7	292	3,36	Cukup baik
10		X2.4	12,6	46,0	31,0	10,3	0	314	3,61	Baik
11		X2.5	8,0	41,4	35,6	9,2	5,7	293	3,37	Cukup baik
12		X2.6	11,5	25,3	40,2	18,4	4,6	279	3,31	Cukup baik
13	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	X3.1	18,4	44,8	23,0	10,3	3,4	317	3,64	Baik
14		X3.2	9,2	47,1	35,6	6,9	1,1	310	3,56	Baik

15		X3.3	5,7	32,2	49,4	12,6	0	288	3,31	Cukup baik
16		X3.4	5,7	23,0	33,3	20,7	17,2	243	2,79	Cukup baik
17	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X4.1	18,4	35,6	29,9	12,6	3,4	307	3,53	Baik
18		X4.2	18,4	29,9	42,5	9,2	0	311	3,57	Baik
19		X4.3	9,2	41,4	32,2	16,1	1,1	297	3,41	Cukup baik
20		X4.4	19,5	41,4	26,4	10,3	2,3	318	3,66	Baik
21		<i>Emphaty</i> (Empati)	X5.1	23,0	35,6	29,9	9,2	2,3	320	3,68
22	X5.2		17,2	37,9	28,7	13,8	2,3	308	3,54	Baik
23	X5.3		9,2	18,4	40,2	25,3	6,9	259	2,98	Cukup baik
Jumlah								6770	3,39	Cukup baik

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan tabel 4.7 secara umum orang tua siswa menilai bahwa kualitas layanan yang dibentuk oleh lima dimensi dinyatakan cukup baik dengan nilai rata-rata 3,39. Pernyataan dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ruang kelas sudah baik dalam proses belajar mengajar (X1.1) dengan nilai 3,72. Namun terdapat nilai terendah pada item pernyataan penjelasan yang diberikan sekolah kurang jelas (X3.4) dan kamar mandi siswa belum bersih (X1.5) dengan nilai 2,79 dan 2,86.

## 2. Deskripsi Variabel Kepuasan Orang Tua Siswa

Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator-indikator dalam kepuasan orang tua siswa disajikan dalam Tabel 4.8

**Tabel 4.8**

### Penilaian Responden Tentang Kepuasan Orang Tua Siswa

No	Dimensi	Pernyataan	Persentase Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata	Keterangan
			SS	ST	RG	TS	STS			

									<b>Skor</b>	
1	Fasilitas	Y1.11	14,9	17,2	42,5	19,5	5,7	275	3,16	Cukup baik
2		Y1.12	5,7	18,4	39,1	31,0	5,7	250	2,87	Cukup baik
3		Y1.13	12,6	39,1	34,5	12,6	1,1	304	3,49	Baik
4		Y1.14	6,9	31,0	49,4	10,3	2,3	287	3,30	Cukup baik
5	Informasi	Y1.21	16,1	18,4	42,5	23,0	0	284	3,28	Cukup baik
6		Y1.22	5,7	31,0	43,7	17,2	2,3	278	3,21	Cukup baik
7		Y1.23	9,2	21,8	54,0	12,6	2,3	281	3,23	Cukup baik
8	Sikap layanan	Y1.31	10,3	20,7	44,8	17,2	6,9	270	3,10	Cukup baik
9		Y1.32	10,3	39,1	40,2	10,3	0	304	3,49	Baik
10		Y1.33	10,3	24,1	40,2	18,4	6,9	272	3,13	Cukup baik
Jumlah								2807	3,23	Cukup baik

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan tabel 4.8 secara umum kepuasan orang tua siswa yang dibentuk oleh tiga dimensi dinyatakan cukup baik dengan nilai rata-rata 3,23. Pernyataan dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan puas atas kerapian dan kebersihan guru dan karyawan (Y1.13) dan pernyataan puas atas cara guru berkomunikasi (Y1.32) dengan nilai 3,49. Namun terdapat nilai terendah pada item pernyataan kebersihan lingkungan yang belum bersih (Y1.12) dengan nilai 2,87.

### 3. Deskripsi Variabel Loyalitas Orang Tua Siswa

Tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan yang diajukan mengenai indikator-indikator dalam loyalitas orang tua siswa disajikan dalam Tabel 4.9

**Tabel 4.9**

#### **Penilaian Responden Tentang Loyalitas Orang Tua Siswa**

No	Dimensi	Pernyataan	Persentase Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
			SS	ST	RG	TS	STS			
1	Informasi	Y2.11	18,4	48,3	18,4	13,8	1,1	321	3,69	Baik
2		Y2.12	10,3	46,0	33,3	8,0	2,3	308	3,54	Baik
3		Y2.13	18,4	28,7	41,4	10,3	1,1	307	3,53	Baik
4	Rekomendasi	Y2.21	12,6	43,7	32,2	9,2	2,3	309	3,55	Baik
5		Y2.22	11,5	29,9	36,8	19,5	2,3	286	3,29	Cukup baik
6		Y2.23	13,8	35,6	39,1	10,3	1,1	305	3,51	Baik
7	Mendorong	Y2.31	21,8	41,4	29,9	5,7	1,1	328	3,77	Baik
8		Y2.32	4,6	37,9	35,6	19,5	2,3	281	3,23	Cukup baik
9		Y2.33	16,1	37,9	34,5	9,2	2,3	310	3,56	Baik
Jumlah							2755	3,52	Baik	

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan tabel 4.9 secara umum loyalitas orang tua siswa menilai yang dibentuk oleh tiga dimensi dinyatakan baik dengan nilai rata-rata 3,57. Pernyataan dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa orang tua siswa akan mengajak orang lain untuk menyekolahkan putra-putrinya di sekolah yang sama dengan anaknya (Y2.31) dengan nilai 3,77. Namun terdapat nilai terendah pada item pernyataan bahwa orang tua memiliki keinginan untuk berpindah ke sekolah lain sederajat (Y2.32) dengan nilai 3.23.

### C. Hasil Pengolahan dan Analisis Data

#### 1. Pengujian Hipotesis Penelitian

Untuk pengujian hipotesis dengan analisis regresi berganda ini digunakan toleransi 5% dengan kriteria yang digunakan adalah  $H_0$  diterima

apabila harga signifikansi (Sig.) untuk koefisien jalur yang diuji menggunakan uji t lebih dari 0,05, sebaliknya apabila harga signifikansi (Sig.) tersebut kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

**a. Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y1)**

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa (Y1). Adapun hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$H_1$  : kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

$H_0$  : kualitas layanan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

Kriteria pengujiannya ialah:

Terima  $H_a$  jika  $p_{xy1} > 0$

Tolak  $H_0$  jika  $p_{xy1} = 0$

Dari tabel *Coefficients* pada lampiran diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho(xy1) = 0,705$   $t_{hitung} = 9,16$  dan nilai  $t_{tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t,  $t_{tabel} = 1,99$  dengan nilai Sig 0,000 pada tingkat kepercayaan 95%.

Adapun hasil rekapitulasi pengolahan data nya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10**

**Uji persamaan Struktural X terhadap Y<sub>1</sub>**

Pengujian	$t_{hitung}$	Nilai Sig.	$\rho_{xy1}$	Keterangan
X terhadap Y1	9,160	0,000	0,705	Terdapat pengaruh langsung

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.10 diatas diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho_{(xy1)} = 0,705$  dengan nilai Sig. 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,000$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Ini berarti bahwa Terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kualitas layanan (X) terhadap kepuasan orang tua siswa ( $Y_1$ ).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama pada penelitian ini, yaitu kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa.

#### **b. Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Orang Tua Siswa ( $Y_2$ )**

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas orang tua siswa ( $Y_2$ ). Adapun hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$H_2$  : kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

$H_0$  : kualitas layanan tidak berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

Kriteria pengujiannya ialah:

Terima  $H_a$  jika  $\rho_{xy2} > 0$

Tolak  $H_0$  jika  $p_{xy2} = 0$

Dari tabel *Coefficients* pada lampiran diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho(xy_2) = 0,281$   $t_{hitung} = 2,223$  dan nilai  $t_{tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t,  $t_{tabel} = 1,99$  dengan nilai Sig. 0,029 pada tingkat kepercayaan 95%.

Adapun hasil rekapitulasi pengolahan data nya dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Uji persamaan Struktural X terhadap Y<sub>2</sub>**

Pengujian	$t_{hitung}$	Nilai Sig.	$P_{xy2}$	Keterangan
X terhadap Y <sub>2</sub>	2,223	0,029	0,281	Terdapat pengaruh langsung

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.11 diatas diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho(xy_2) = 0,281$  dengan nilai Sig. 0,029. Karena nilai Sig. 0,013 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,029$ , maka  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara Kualitas layanan (X) terhadap loyalitas orang tua siswa (Y<sub>2</sub>).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua pada penelitian ini, yaitu kualitas layanan berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

### **c. Pengaruh Kepuasan Orang Tua Siswa (Y<sub>1</sub>) terhadap Loyalitas Orang Tua Siswa (Y<sub>2</sub>)**

Pengujian hipotesis untuk membuktikan Kepuasan Orang Tua Siswa ( $Y_1$ ) terhadap Loyalitas orang tua siswa ( $Y_2$ ). Adapun hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$H_3$  : Kepuasan orang tua siswa berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

$H_0$  : Kepuasan orang tua siswa tidak berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

Kriteria pengujiannya ialah:

Terima  $H_a$  jika  $\rho_{y_1y_2} > 0$

Tolak  $H_0$  jika  $\rho_{y_1y_2} = 0$

Dari tabel *Coefficients* pada lampiran diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho(y_1y_2) = 0,337$   $t_{hitung} = 2,670$  dan nilai  $t_{tabel}$  dapat dicari dengan menggunakan tabel distribusi t,  $t_{tabel} = 1,99$  dengan nilai Sig. 0,009 pada tingkat kepercayaan 95%.

Adapun hasil rekapitulasi pengolahan data nya dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12**

**Uji persamaan Struktural  $Y_1$  terhadap  $Y_2$**

Pengujian	$t_{hitung}$	Nilai Sig.	$\rho_{y_1y_2}$	Keterangan
Y1 terhadap Y2	2,670	0,009	0,337	Terdapat pengaruh langsung

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.12 diatas diperoleh nilai koefisien jalur  $\rho(y_1y_2) = 0,337$  dengan nilai Sig. 0,009. Karena nilai Sig.

0,010 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,009$ , maka  $H_3$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya koefisien analisis jalur adalah signifikan. Ini berarti bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan orang tua siswa ( $Y_1$ ) terhadap loyalitas orang tua siswa ( $Y_2$ ).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga pada penelitian ini, yaitu Kepuasan orang tua siswa berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa.

## 2. Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis hubungan variabel kualitas layanan dengan kepuasan orang tua siswa, kualitas layanan dengan loyalitas orang tua siswa dan kepuasan dengan loyalitas orang tua siswa. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur, maka dapat diberikan informasi dalam rangkuman hasil koefisien analisis jalur seperti pada Tabel 4.13

**Tabel 4.13**

### **Rangkuman Hasil Koefisien Analisis Jalur**

<b>Hubungan Variabel</b>	<b>Koefisien Jalur (Beta)</b>	<b>Nilai t</b>	<b>Nilai Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Layanan -> Kepuasan Orang Tua	0,705	9,160	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan -> Loyalitas Orang Tua	0,281	2,223	0,029	Signifikan
Kepuasan -> Loyalitas	0,337	2,670	0,009	Signifikan

Orang Tua				
-----------	--	--	--	--

Sumber: lampiran 11

Perhitungan *Error Tem*

$$\begin{aligned}
 \text{Error Tem } (e_1) &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,497} \\
 &= \sqrt{0,503} \\
 &= 0,709
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Error Tem } (e_2) &= \sqrt{1 - R^2} \\
 &= \sqrt{1 - 0,326} \\
 &= \sqrt{0,673} \\
 &= 0,821
 \end{aligned}$$

Pemeriksaan validitas model

Hasil perhitungan koefisien determinasi total dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 R^2m &= 1 - (e_1)^2(e_2)^2 \\
 &= 1 - (0,709)^2(0,821)^2 \\
 &= 1 - (0,503)(0,674) \\
 &= 1 - 0,339 \\
 &= 0,661
 \end{aligned}$$

Hasil koefisien determinasi total menunjukkan bahwa keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah sebesar 66,1 persen, sedangkan sisanya 33,9 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model.

*Theory Trimming*, pada teori ini jika ditemukan jalur yang tidak signifikan maka akan dibuang. Uji validasi koefisien *path* pada jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan pada regresi dengan melihat nilai *level of significant* ( $\text{sig}$ )  $< 0,05$ . Berikut ini *level of significant* masing-masing variabel.

$$\text{Substruktur 1} = X = 0,000 < 0,05$$

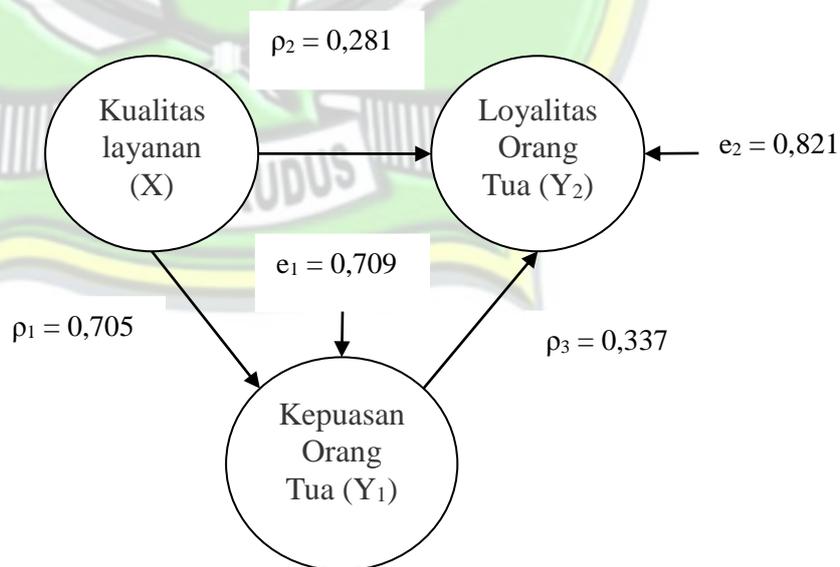
$$\text{Substruktur 2} = X = 0,029 < 0,05$$

$$= Y_1 = 0,009 < 0,05$$

Mengacu pada Tabel 4.13 dan hasil perhitungan *Error Tem*, maka dapat digambarkan model *Path Analysis* seperti Gambar 4.7

**Gambar 4.7**

**Model *Path Analysis***



Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 4.13, dapat diketahui besarnya pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total yaitu:

**a. Pengaruh langsung**

- 1) Pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan orang tua dapat dilihat dari *standardized coefficient* beta adalah  $\rho_1 = 0,705$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,000.
- 2) Pengaruh langsung variabel kualitas layanan terhadap variabel loyalitas orang tua siswa dapat dilihat dari *standardized coefficient* beta yaitu sebesar  $\rho_2 = 0,281$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,029
- 3) Pengaruh langsung variabel kepuasan orang tua siswa terhadap variabel loyalitas orang tua siswa dapat dilihat dari *standardized coefficient* yaitu sebesar  $\rho_3 = 0,337$  dengan nilai sebesar 0,009

**b. Pengaruh Tidak Langsung**

Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa melalui kepuasan orang tua siswa didapatkan dengan cara :

$$\begin{aligned}\rho_1 \times \rho_3 &= 0,705 \times 0,337 \\ &= 0,238\end{aligned}$$

Nilai 0,238 menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua siswa melalui kepuasan orang tua siswa adalah sebesar 23,8 persen. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan orang tua siswa yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas orang tua siswa sebesar 23,8 persen.

### c. Pengaruh Total

Hasil perhitungan mengenai pengaruh total dapat dilihat sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh total} &= \text{Pengaruh langsung} + \text{pengaruh tidak langsung} \\ &= \rho_2 + (\rho_1 \times \rho_3) \\ &= 0,281 + 0,238 \\ &= 0,519 \end{aligned}$$

**Tabel 4.14**

**Koefisien jalur, pengaruh langsung dan tidak langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama kualitas layanan (X) dan kepuasan orang tua siswa (Y<sub>1</sub>) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa (Y<sub>2</sub>)**

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh			Pengaruh Bersama
		Langsung	Tidak langsung melalui Y <sub>1</sub>	Total	
X	0,281	0,281	0,237	26,8%	-
Y <sub>1</sub>	0,337	0,337	-	11,3%	-
e <sub>1</sub>	0,709	0,709 <sup>2</sup> =0,503	-	-	-
e <sub>2</sub>	0,821	0,821 <sup>2</sup> =0,673	-	-	-
X dan Y <sub>1</sub>	-	-	-	-	66,1%

### D. Pembahasan

Analisis data di atas, diperoleh temuan-temuan yang merupakan jawaban atas masalah-masalah penelitian. Masalah pokok penelitian telah terjawab, yaitu kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas

orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

**a. Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan orang tua siswa (Y<sub>1</sub>)**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien variabel kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,705. Kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian dari Indrawati, dalam penelitian yang dilakukannya ditemukan bahwa kualitas layanan lembaga pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>1</sup> Kotler dalam Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.<sup>2</sup>

Kualitas layanan (*service quality*) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan

---

<sup>1</sup> Aniek Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis, TH.16, NO. 1, 2011, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.21 WIB.

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Ed.III, Yogyakarta: ANDI, 2011, hlm. 180.

kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kualitas layanan yang diberikan secara umum orang tua siswa menilai bahwa kualitas layanan yang dibentuk oleh lima dimensi dinyatakan cukup baik. Dengan kualitas layanan yang cukup baik, tentunya berpengaruh pula pada kepuasan orang tua siswa yang dibentuk oleh tiga dimensi yang dinyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 belum mampu memenuhi harapan orang tua siswa sehingga orang tua siswa merasa belum puas akan layanan yang diberikan.

**b. Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas orang tua siswa (Y<sub>2</sub>)**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien variabel kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua sebesar 0,281. Hal ini sesuai dengan penelitian Miyono yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sekolah.<sup>3</sup> McKechnie mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk setelah pelanggan mendapatkan atau menggunakan layanan. Pelanggan yang setia cenderung membeli lebih banyak sehingga laba perusahaan akan bertambah dan perusahaan akan mempunyai pelanggan

---

<sup>3</sup> Noor Miyono, *Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Sekolah Dasar Swasta Unggul di Semarang*, Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Vol. 7 No. 2, 2011, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.22 WIB.

yang loyal.<sup>4</sup> Griffin mengemukakan bahwa kemampuan untuk mempertahankan pelanggan secara langsung akan berpengaruh terhadap tingkat kemampulabaan. Kondisi inilah yang menjadikan prasyarat bagi suatu perusahaan agar tetap dapat mempertahankan keberadaannya dalam suatu industri, atau bahkan mampu membangun keunggulan bersaing yang berkelanjutan.<sup>5</sup> Kotler mengemukakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya, kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.<sup>6</sup>

Pada saat orang tua siswa merasa mendapatkan layanan yang berkualitas akan akan berbagai hal seperti *Tangible* (Bukti langsung), *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati), orang tua siswa akan bersifat positif terhadap lembaga pendidikan yang menyediakan jasa. Loyalitas orang tua siswa pada jasa

---

<sup>4</sup> Etta Mamang Sangadji & Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI, 2013, hlm. 115.

<sup>5</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 1993, hlm. 44.

<sup>6</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jld.1, alih bahasa : Hedra teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molah, Jakarta : PT Indeks, 2004, hlm. 42.

pendidikan tentunya berbeda dengan loyalitas pada jasa lain yang non pendidikan. Hal ini disebabkan karena lembaga pendidikan formal memiliki rentan waktu bertahun-tahun sehingga hasilnya tidak serta dapat langsung dirasakan seketika jasa itu dibeli. Pengenalan tahapan-tahapan dalam membentuk pelanggan yang loyal tentunya sangat perlu untuk diketahui, mulai dari *suspects, prospect, propek yang diskualifikasi, pelanggan pertama kali, pelanggan yang berulang, clients, advocates dan partners*. Peningkatan loyalitas tersebut dapat diperoleh melalui memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu menjadikan orang tua siswa menjadi pelanggan yang loyal kepada lembaga pendidikan.

**c. Pengaruh kepuasan (Y<sub>1</sub>) terhadap loyalitas orang tua siswa (Y<sub>2</sub>)**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas orang tua siswa. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien variabel kepuasan terhadap loyalitas orang tua sebesar 0,337. Hal ini sesuai dengan penelitian Qomariah yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa.<sup>7</sup> Kotler menyatakan bahwa kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan/preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.<sup>8</sup> Semakin tinggi kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan, yang nantinya akan menghasilkan kinerja

---

<sup>7</sup> Nurul Qomariah, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No. 1, 2012 diakses pada tanggal 23 Juni 2015 Pukul 12.43 WIB.

<sup>8</sup> Philip Kotler, Jl. 1, *Op. Cit.*, hlm. 42.

perusahaan yang lebih baik.<sup>9</sup> Lovelock menyatakan bahwa dasar bagi loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, di mana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas atau bahkan yang menyenangi layanan cenderung menjadi pendukung loyal perusahaan.<sup>10</sup>

Kepuasan diukur dengan dimensi puas akan fasilitas yang diberikan oleh sekolah secara aman dan nyaman, puas akan informasi tentang perkembangan siswa secara lengkap dan jelas dan puas akan sikap pelayanan yang diberikan oleh para guru dan staf karyawan, kepuasan tertinggi adalah pada kerapian dan kebersihan guru serta cara komunikasi guru yang dinilai baik oleh orang tua siswa. Kepuasan merupakan langkah awal membentuk loyalitas orang tua siswa. Tingkat kepuasan yang dinyatakan pada tingkat cukup puas ternyata mampu berpengaruh positif pada loyalitas orang tua siswa yang menunjukkan tingkat loyal yang baik.

#### **E. Temuan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016, maka diperoleh temuan:

1. Jika lembaga pendidikan ingin memperoleh respon positif dari masyarakat maka lembaga harus meningkatkan kualitas layanan di bidang akademik, birokrasi, administrasi dan sarana prasarana.
2. Jalinan interaksi yang harmonis antara wali murid dengan lembaga

---

<sup>9</sup> Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, alih bahasa: Bob Sabrana, Jakarta: Erlangga, 2008, hlm. 16.

<sup>10</sup> Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*, 7<sup>th</sup> Ed. Jld.1, Terj. Dian Wulandari & Devri Barnadi Putera, Jakarta: Erlangga, 2010, hlm. 91.

pendidikan sangat dibutuhkan bila lembaga pendidikan ingin mendapatkan respon positif dari masyarakat.

3. Sarana prasarana merupakan keniscayaan yang harus dimiliki oleh lembaga, sebab sarana prasarana merupakan media yang menunjang proses pembelajaran yang efektif dan efisien sehingga siswa akan merasa damai, senang, dan nyaman dalam belajar.

