

## ABSTRAK

Widyantoro, A., P. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Pendidikan terhadap Loyalitas Orang Tua Memilih Pendidikan di Unit Sekolah Dasar Yayasan Perguruan Kristen Petra Kediri*. Program Pascasarjana Universitas Islam Kediri.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Orang Tua

Penyedia jasa pendidikan yang mampu bersaing dan bertahan adalah mereka yang mampu menjaga kepercayaan bahkan meningkatkan loyalitas pelanggan mereka. Loyalitas pelanggan akan memberikan imbalan yang bersifat *long-term* atau jangka panjang serta kumulatif. Semakin lama loyalitas konsumen, maka semakin besar laba yang diperoleh oleh perusahaan atau penyedia jasa. Guna menarik dan mempertahankan loyalitas konsumen, penentuan harga yang bisa diterima dan sesuai dengan kualitas dari penyedia jasa merupakan salah satu faktor utama. Selain itu, kunci dalam menjaga loyalitas adalah kualitas pelayanan yang baik. Kualitas layanan berhubungan dengan *service* yang baik dari sebelum sampai sesudah layanan jasa diberikan serta adanya interaksi yang baik kepada pelanggan.

Terdapat tiga tujuan utama dari penelitian ini. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua dalam memilih pendidikan secara simultan. Kedua, untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas orang tua memilih pendidikan di unit Sekolah Dasar Yayasan Perguruan Kristen Petra Kediri. Ketiga, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua memilih pendidikan di unit Sekolah Dasar Yayasan Perguruan Kristen Petra Kediri.

Penelitian ini berlokasi di Unit Sekolah Dasar Yayasan Perguruan Kristen Petra Kediri. Untuk menjawab rumusan masalah, penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Model penelitian ini adalah *survey*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 175 orang tua atau wali murid kelas 3 sampai dengan kelas 5. Dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan teknik *probability cluster sampling*. Dalam teknik pengumpulan data, instrumen yang digunakan adalah menyebar kuesioner secara online. Sebanyak tiga kuesioner digunakan untuk mencari data yang diperlukan, yaitu: kuesioner harga, kuesioner kualitas pelayanan, kuesioner loyalitas orang tua. Analisis regresi berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas orang tua siswa di unit Sekolah Dasar Petra Kediri ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ;  $50,020 > 3,05$ ;  $p\text{-value} > 0,05$ ;  $0,000 < 0,05$ ). Secara simultan, harga dan kualitas pelayanan menyumbang pengaruh terhadap loyalitas orang tua sebesar 61.3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dihitung dalam model ini ( $R\text{ square} = 0,613$ ). Secara parsial, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas orang tua secara signifikan. Pada variabel harga, diperoleh nilai  $t$  sebesar 4,178 ( $T\text{-hitung} > T_{tabel}$ ,  $4,178 > 1,9736$ ). Pada variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas orang tua diperoleh nilai  $t$  sebesar 4,671 ( $T\text{-hitung} > T_{tabel}$ ,  $4,671 > 1,9736$ ). Dari hasil penelitian tersebut, sangat penting bagi yayasan untuk terus menjaga dan memperhatikan kualitas pelayanan, serta mempertimbangkan dengan hati-hati dalam penentuan harga karena variabel-variabel tersebut menyumbang pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>FORMULIR PERMOHONAN HASIL UJIAN TESIS</b> .....	ii
<sup>41</sup> <b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	11
<sup>26</sup> 2.2 Tinjauan Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
2.4 Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<sup>85</sup> 3.1 Pendekatan Penelitian .....	46
3.2 Lokasi Penelitian .....	47
3.3 Subjek Penelitian .....	47
3.4 Instrumen Penelitian .....	50
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	52
3.6 Definisi Operasional Penelitian .....	53

3.7 Metode Analisis ..... 59

<sup>20</sup>  
3.8 Analisis Hipotesis ..... 63

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Presentasi Data ..... 64

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ..... 71

4.3 Hasil Penelitian ..... <sup>65</sup>  
74

4.4 Pembahasan ..... 84

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 89

5.2 Saran ..... 90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**