

ABSTRAK

Prastyaningsih, Novita. 2018. Skripsi “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo (2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo (3) Untuk mengetahui diantara variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo yang berjumlah 395 orang dengan sampel yang diambil adalah sebanyak 79 orang dengan kriteria orang tua siswa yang sudah menggunakan jasa Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo minimal 1 tahun, dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, variabel yang digunakan meliputi kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Metode analisis data dari hasil penelitian ini yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan statistik berupa uji instrumen, uji normalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ditunjukkan dengan persamaan regresi $Y = 13,231 + 0,399 X_1 + 0,350 X_2 + 0,896 X_3$ dan hasil uji hipotesis simultan F_{hitung} sebesar $25,623 > F_{tabel} 2,73$ dengan nilai signifikansi (Sig) sebesar $0,000^b$ membuktikan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis parsial $t_{tabel} = 1,992$ dan nilai t_{hitung} $X_1 = 2,668$, $X_2 = 2,501$, $X_3 = 4,728$ dengan nilai Sig ketiga variabel $< 0,05$ membuktikan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji hipotesis dominan menunjukkan variabel X_3 memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Pastyaningsih, Novita. 2018. Thesis “The Effect of Service Quality, Corporate Image and Customer Satisfaction Againsts Customer Loyalty at the Institute of Tutoring Kumon Ahmad Yani Probolinggo”. Management Studies Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.

This research was conducted at the Institute of Tutoring Kumon Ahmad Yani Probolinggo with the objectives of the research to be achieved are (1) To know the significant effect of service quality, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty simultaneously in the Institute of Tutoring Kumon Ahmad Yani Probolinggo (2) To knowing the significant influence of service quality, corporate image and customer satisfaction on customer loyalty partially in the Institute of Tutoring Kumon Ahmad Yani Probolinggo (3) To know among the variable quality of service, corporate image and customer satisfaction that dominant influence on customer loyalty in the Institute of Tutoring Kumon Ahmad Yani Probolinggo.

Population in this research is all parent student of Learning Guidance Institute Kumon Ahmad Yani Probolinggo which amounts to 395 people with sample taken is counted 79 people with criterion of parent student who already use the service of Study Guidance Kumon Ahmad Yani Probolinggo minimum 1 year, with technique sampling is purposive sampling. The type of research used in this research is quantitative descriptive research with associative approach, the variables used include service quality, corporate image, customer satisfaction and customer loyalty. Data analysis method of this research is quantitative descriptive method by using statistics in the form of instrument test, normality test, classical assumption test, multiple regression analysis, multiple correlation coefficient, determination coefficient and hypothesis testing.

The result of the research is shown by regression equation $Y = 13,231 + 0,399 X_1 + 0,350 X_2 + 0,896 X_3$ and result of simultaneous hypothesis test F count equal to $25,623 > F$ table $2,73$ with significance value (Sig) $0.000b$ proves that service quality, customer satisfaction simultaneously affects customer loyalty. The result of partial hypothesis test t table = $1,992$ and value of t arithmetic $X_1 = 2,668$, $X_2 = 2,501$, $X_3 = 4,728$ with value of third Sig variable $< 0,05$ proves that service quality, corporate image and customer satisfaction partially influence to customer loyalty. The result of dominant hypothesis test shows that X_3 variable has t value greater than other independent variable.

Keywords: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty