

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS**



Diajukan Oleh

Hieronimus Rackhmad Kristianto Adi

NPM: 235027850/ PS/ MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS**



Diajukan Oleh

Hieronimus Rackhmad Kristianto Adi

NPM: 235027850/ PS/ MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Hieronimus Rackhmad Kristianto Adi
Nomor Mahasiswa : 235027850/PS/ MM
Konsentrasi : Marketing
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Nama Pembimbing

Tanggal Tanda Tangan

Elisabet Dita Septiari, SE., MS, Ph.D.

21. Jan. 2025

Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

21 Jan 2025



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Hieronimus Rackhmad Kristianto Adi
 Nomor Mahasiswa : 235027850//PS/ MM
 Konsentrasi : Marketing
 Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas

Nama Penguji (Ketua)	Tanggal	Tanda tangan
Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.	21 Jan 2025	
Nama Penguji (Anggota)	Tanggal	Tanda Tangan
Elisabet. Dita Septiari, SE., M.Sc, Ph.D.	21 Jan 2025	
Nama Penguji (Anggota)	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. Dra. J. Ellyawati, MM	21 Januari 2025	



Dekan,

FAKULTAS BISNIS
DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D. Elisabet. Dita Septiari, SE., M.Sc, Ph.D.

Ketua Program Studi,





**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS**

benar-benar merupakan buah pikiran saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada bagian daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti adanya kesengajaan dalam melakukan plagiarisme sebagian atau keseluruhan dari tesis ini, maka saya bersedia agar gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dibatalkan oleh pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan akan segera dikembalikan jika hal tersebut terbukti.

Yogyakarta,
Yang menyatakan,

Hieronimus Rackhmad Kristianto Adi

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas orang tua di Yayasan Marsudirini. Sebanyak 362 orang tua yang memiliki anak di berbagai jenjang pendidikan di Yayasan Marsudirini dilibatkan dalam penelitian ini. Sebagian besar responden adalah ibu dengan tingkat pendidikan menengah atas atau lebih tinggi, dan lebih dari setengahnya memiliki satu anak yang bersekolah di Yayasan Marsudirini (62,4%). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS), yang diterapkan menggunakan perangkat lunak Smart PLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan orang tua, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas mereka terhadap sekolah. Kualitas interaksi yang responsif, empatik, dan komunikatif serta lingkungan fisik yang nyaman berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan orang tua terhadap sekolah. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas lingkungan fisik tidak mempengaruhi langsung loyalitas orang tua, namun kepuasan yang dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik dapat memperkuat loyalitas orang tua. Selain itu, kualitas hasil pendidikan—seperti relevansi materi pembelajaran dan kecepatan layanan—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan orang tua memediasi hubungan antara kualitas interaksi dan loyalitas, serta antara kualitas hasil layanan dan loyalitas. Dengan kata lain, kepuasan orang tua yang dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan hasil layanan menjadi faktor penguat bagi loyalitas mereka terhadap sekolah. Kepercayaan orang tua juga memediasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik dan loyalitas, menunjukkan bahwa lingkungan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan orang tua, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap sekolah. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pihak sekolah untuk memperkuat hubungan dengan orang tua, meningkatkan kepuasan mereka, dan meningkatkan loyalitas terhadap sekolah.

Kata kunci: kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas

ABSTRACT

This study aims to identify the influence of interaction quality, physical environment quality, service outcome quality, satisfaction, and trust on parental loyalty at the Marsudirini Foundation. A total of 362 parents who have children at various levels of education at the Marsudirini Foundation were involved in this study. Most of the respondents were mothers with a high school education level or higher, and more than half of them had one child attending the Marsudirini Foundation (62.4%). The analysis method used in this study was Structural Equation Modeling (SEM) with the Partial Least Squares (PLS) approach, which was implemented using Smart PLS software. The results of the analysis showed that interaction quality, physical environment quality, and service outcome quality had a significant influence on parental satisfaction, which in turn affected their loyalty to the school. Responsive, empathetic, and communicative interaction quality and a comfortable physical environment played an important role in increasing parental satisfaction and trust in the school. This study also found that physical environment quality did not directly affect parental loyalty, but satisfaction influenced by physical environment quality could strengthen parental loyalty. In addition, the quality of educational outcomes—such as the relevance of learning materials and the speed of service—has a significant influence on parental satisfaction and loyalty. The results showed that parental satisfaction mediated the relationship between interaction quality and loyalty, as well as between service outcome quality and loyalty. In other words, parental satisfaction influenced by interaction quality and service outcomes is a reinforcing factor for their loyalty to the school. Parental trust also mediated the relationship between physical environment quality and loyalty, indicating that a good environment can increase parental trust, which ultimately strengthens their loyalty to the school. This study provides valuable insights for schools to strengthen relationships with parents, increase their satisfaction, and increase loyalty to the school.

Keywords: interaction quality, physical environment quality, service outcome quality, satisfaction, trust, and loyalty

MOTTO

Mulailah dengan melakukan apa yang diperlukan; lalu lakukan apa yang mungkin untuk dilakukan; dan pada akhirnya kamu dapat melakukan hal yang kelihatannya mustahil

Santo Fransiskus Assisi

Filipi 4: 6

"Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur."

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tiada henti penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Sang Pemelihara kehidupan, atas segala rahmat, kasih karunia, dan penyertaan-Nya yang luar biasa. Dalam setiap langkah perjalanan penyusunan tesis ini, penulis tidak hanya merasakan kehadiran-Nya yang memberi kekuatan, tetapi juga mengalami mukjizat-mukjizat kecil yang menjadi pengingat akan cinta-Nya yang tak terbatas. Tuhan telah menuntun penulis melalui segala tantangan, membuka jalan ketika kebuntuan melanda, dan memberikan pengharapan ketika kelemahan terasa begitu nyata.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan, terhadap Loyalitas”*, penelitian ini menjadi refleksi atas nilai-nilai dedikasi, tanggung jawab, dan pengabdian yang penulis harapkan dapat membawa manfaat, tidak hanya dalam bidang akademik, tetapi juga bagi dunia pendidikan dan masyarakat.

Penulis sadar bahwa perjalanan ini tidak dilakukan sendiri. Dalam setiap langkah, ada tangan-tangan penuh kasih yang menopang, doa-doa yang menguatkan, serta bimbingan yang mengarahkan. Dengan hati yang penuh syukur dan kerendahan, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, Sang Sumber Kehidupan, atas kasih, mukjizat, dan penyertaan-Nya yang tidak pernah berhenti memberikan kekuatan dan

pengharapan, bahkan di saat-saat tersulit. Segala pencapaian ini hanya mungkin karena kasih-Nya.

2. Suster M. Cristella OSF beserta seluruh pengurus dan staf Yayasan Marsudirini, yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan luar biasa kepada penulis untuk melanjutkan studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dukungan ini menjadi landasan kokoh bagi penulis dalam mewujudkan cita-cita.
3. Keluarga tercinta: Ibu MI. Sulastri, Ibu Sukiyemi, istri saya Agnes Herwiyati, serta kedua anak kami, AG. Dipta Krisna Atmaja dan RB. Duta Krisna Wicaksono. Kehadiran kalian adalah sumber cinta, kekuatan, dan inspirasi yang tiada habisnya. Tidak lupa, kepada keluarga besar Trah Ali Karso Diharjo dan Trah Winduaji, terima kasih atas doa, semangat, dan dukungan penuh kasih yang selalu menguatkan langkah saya.
4. Mahestu N. Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing kedua, yang dengan sabar dan penuh perhatian membimbing, memberikan arahan, serta berbagi pengetahuan yang sangat berarti dalam penyelesaian tesis ini.
5. Elisabet Dita Septiari, SE., MS, Ph.D, Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing pertama, yang dengan keahlian, kesabaran, dan dedikasi tinggi

telah membantu dan mengarahkan penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan.

6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang dengan tulus telah membagikan ilmu dan pengalaman yang menjadi bekal berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan ini.
7. Suster M. Coleta, OSF, S.Pd., M.Pd., selaku Kepala Sekolah SMA Sedes Sapientiae Jambu, serta seluruh keluarga besar sekolah yang telah dengan tulus memberikan dukungan, doa, dan semangat selama perjalanan studi ini.
8. Bapak Hermawan dan Crew ArsaRowo Jamur Bejalen, yang senantiasa mendukung, menyemangati, dan mendoakan penulis, menjadi bagian yang tak terpisahkan dari perjalanan ini. Terima kasih atas perhatian dan kebaikan hati yang selalu menjadi motivasi bagi saya.
9. Kepala sekolah, dewan guru, serta karyawan di TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 2 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Bawen, yang telah memberikan ruang dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian.
10. Orang tua murid TK Virgo Maria 1 Ambarawa, SD Virgo Maria 1 Ambarawa, SMP Mater Alma Ambarawa, TK Virgo Maria 2 Bawen, dan SD Virgo Maria 2 Bawen, yang dengan kesediaan dan kerendahan hati telah

menjadi responden dalam penelitian ini, sehingga data yang dibutuhkan dapat terkumpul dengan baik.

11. Teman-teman mahasiswa Magister Manajemen kelas khusus Marsudirini Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang senantiasa menjadi rekan seperjuangan, saling mendukung dan menguatkan di setiap langkah perjalanan studi.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan dengan cara apa pun. Kebajikan kalian semua tidak akan pernah penulis lupakan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar karya ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar di masa mendatang. Semoga tesis ini tidak hanya menjadi pencapaian pribadi, tetapi juga menjadi berkat dan kontribusi yang berguna bagi Yayasan marsudirini dan masyarakat luas.

Akhir kata, kepada Tuhan Yesus Kristus penulis berserah. Segala usaha, doa, dan perjuangan ini penulis persembahkan kepada-Nya, dengan keyakinan bahwa segala sesuatu yang telah dimulai oleh-Nya akan diselesaikan dengan indah pada waktu-Nya. *Deus Providebit.*

Yogyakarta, Desember 2024

Penulis

DAFTAR ISI

TESIS	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pertanyaan Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	11
F. Batasan Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Pengembangan Hipotesis	42
D. Gambar Model Penelitian	54
BAB III.....	57
METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Desain Penelitian	57
B. Metode Pengumpulan Data	58
C. Metode Pengujian Instrumen Penelitian	69
D. Metode Analisis Data dan Pembahasan.....	71
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75

F. Profil Instansi	79
BAB IV	81
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	81
A. Pendahuluan.....	81
B. Profil Responden	82
C. Analisis Statistik Deskripsi	88
D. Uji Instrumen Penelitian	105
E. Uji Validitas dan Reliabilitas First Order	106
F. Analisis Hasil.....	127
G. Pembahasan	138
BAB V	164
SIMPULAN	164
A. Simpulan	164
B. Implikasi Manajerial	169
C. Keterbatasan Penelitian	177
D. Saran Penelitian.....	178