

**ANALISIS PENGARUH *OUTCOME QUALTY, PROCESS QUALITY* DAN *IMAGE*
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
(Studi SMA Santu Petrus Pontianak)**

Carolina Candra¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 1

Dr. Ramadania., S.E., M.Si.

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

DOSEN PEMBIMBING 2

Dr. Nur Afifah., S.E., M.Si.

Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa pendidikan yang dideskripsikan melalui variabel Outcome Quality, Process Quality dan Image terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada SMA Santu Petrus Pontianak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif dengan metode survei.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA Santu Petrus Pontianak tahun ajaran 2014/2015 yang berjumlah 1097 orang siswa. Jumlah sampel yang digunakan berjumlah 390 orang yang diambil berdasarkan jenjang dan program studi siswa sehingga pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik proporsional random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert (1-5). Teknik Analisis data menggunakan pendekatan SEM (Structural Equation Modelling) dengan menggunakan program AMOS versi 21.

Hasil analisis dan pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa: 1) Tidak terdapat pengaruh antara Outcome Quality terhadap Kepuasan siswa; 2) Terdapat pengaruh antara Process Quality terhadap Kepuasan siswa; 3) Terdapat pengaruh antara Image terhadap Kepuasan siswa; 4) Terdapat pengaruh antara Outcome Quality terhadap Loyalitas siswa; 5)

Tidak terdapat pengaruh antara Process Quality terhadap Loyalitas siswa; 6) Terdapat pengaruh antara Image terhadap Loyalitas siswa; 7) Terdapat pengaruh antara Kepuasan terhadap Loyalitas siswa; 8) Tidak terdapat pengaruh tak langsung antara Outcome Quality terhadap Loyalitas siswa melalui Kepuasan siswa; 9) Terdapat pengaruh tak langsung antara Process Quality terhadap Loyalitas siswa melalui Kepuasan siswa; 10) Tidak terdapat pengaruh tak langsung antara Image terhadap Loyalitas siswa melalui Kepuasan siswa.

Kata kunci : Kualitas Jasa Pendidikan, Outcome Quality, Process Quality, Image, Kepuasan, Loyalitas.

¹ Jl. Imam Bonjol, Pontianak, Kalbar, 78124. Email: carolng@gmail.com