

ABSTRACT

There is a phenomena in the society, in which there are so many new schools. This new school does not close possibility the appearance of competition among schools. School must be able to give better service from other school in order to be able to give satisfaction to parents which later will improve parents loyalty to their children's school.

The purpose of this research is examining the influence of trust, commitment, and communication on parents loyalty through customer satisfaction. The use of those variables will also give inputs to PAUD and TK 'Buah Hati Sidoarjo' in improving service to parents, which later will be able to increase the number of students who registered in that school.

Sample of this research is parents of PAUD and TK Buah Hati Sidoarjo, which total is 44 persons. PLS (Partial Least Square) will be used to analyze data in this research. The result of the analysis shows that there is only commitment that influence customer satisfaction, meanwhile trust and communication do not have significant influence on customer satisfaction. And customer satisfaction influences parents loyalty.

Empirical finding indicates that in order to create customer satisfaction at PAUD and TK Buah Hati Sidoarjo, there must be several efforts which include improving communication with parents which will create parents trust to the school. Therefore, the bigger customer satisfaction, automatically loyalty of parents will also improved.

Keywords: Trust, commitment, communication, customer satisfaction, parents loyalty

ABSTRAKSI

Adanya fenomena yang ada di masyarakat, dimana banyaknya sekolah baru. Sekolah baru ini tidak menutup kemungkinan akan munculnya persaingan antar sekolah. Pihak sekkolah harus mampu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sekolah lain sehingga dapat memberikan kepuasan wali murid yang nantinya berdampak pada meningkatnya loyalitas wali murid terhadap sekolah anaknya.

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kepercayaan, komitmen, dan komunikasi terhadap loyalitas wali murid melalui kepuasan pelanggan. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memberikan masukan kepada PAUD dan TK Buah Hati Sidoarjo dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap wali murid sehingga dapat meningkatkan jumlah siswa yang mendaftar di sekolah tersebut.

Sampel penelitian ini adalah wali murid PAUD dan TK Buah Hati Sidoarjo, sejumlah 44 orang. PLS (Partial Least Square) digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini. Hasil analisis menunjukkan bahwa hanya komitmen yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kepercayaan dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas wali murid.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk memberikan kepuasan pelanggan di PAUD san TK Buah Hati Sidoarjo perlu beberapa usaha diantaranya meningkatkan komunikasi dengan wali murid sehingga dapat berdampak pada peningkatan kepercayaan wali murid pada pihak sekolah. Dengan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan maka akan secara otomatis loyalitas wali murid akan meningkat.

Kata Kunci: Kepercayaan, komitmen, komunikasi, kepuasan pelanggan, loyalitas wali murid.