

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS WALI  
MURID MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
DI PAUD DAN TK BUAH HATI SIDOARJO**

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
Guna memperoleh gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen**

**Oleh:**

**NAMA : YULIA YUNIARTI**

**NPM : 90120110004**



**MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2013**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

---

Saya mahasiswa Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya .

Nama Mahasiswa : Yulia Yuniarti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 90120110004  
Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS WALI MURID MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI PAUD DAN TK BUAH HATI SIDOARJO”**

Adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 3 Juni 2013  
Yang membuat pernyataan

Yulia Yuniarti



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

**“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP LOYALITAS WALI MURID MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN DI PAUD DAN TK BUAH HATI SIDOARJO”**

**Oleh :**

Nama Mahasiswa : Yulia Yuniarti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 90120110004  
Jurusan : Magister Manajemen  
Penjurusan : Education Leadership

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mencapai gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya – Jawa Timur.

Surabaya, 03 Juni 2013

Menyetujui :

Pembimbing Utama

Co-Pembimbing/Supervisor

Prof.DR. Martin Palli, M.Psi

Abiegael Palinggi, M.CE

Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi

Dekan

Prof. Louie Divinagracia

Prof. Louie Divinagracia



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada..... telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Dua Fakultas Ekonomi Jurusan Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

Nama Mahasiswa : Yulia Yuniarti  
 Nomor Pokok Mahasiswa : 90120110004  
 Jurusan : Magister Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS WALI MURID MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI PAUD DAN TK BUAH HATI SIDOARJO”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama	Status	Tanda Tangan
1.....	Ketua	_____
2. Prof.DR. Martin Palli, M.Psi	Pembimbing	_____
3.....	Anggota	_____

## 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.

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan YME atas karunia dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, khususnya dalam penyusunan laporan penelitian ini. Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan-persyaratan guna memperoleh derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan Tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini, khususnya kepada :

1. Prof. Louie Divinagracia, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Prof.DR. Martin Palli, M.Psi, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis hingga selesainya Tesis ini.
3. Abiegael Palinggi, M.CE, selaku Dosen Co-Pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
4. ...., selaku Dosen Penguji.

5. Para Staff Pengajar Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
6. Para Staff Administrasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya.
7. Kepala Sekolah, guru dan wali murid PAUD & TK Buah Hati Sidoarjo.
8. Kedua orangtua dan keluarga besar saya yang telah banyak memberikan doa, dukungan dan semangat hingga selesainya Tesis ini.
9. Bapak Budi Santoso yang telah memberikan segala dukungan, semangat dan perhatiannya yang begitu besar sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan cita-cita dan memenuhi harapan keluarga.
10. Anakku 'Kiara Angelia Santoso' tersayang, yang sudah memberikan keceriaan sehingga penulis merasa terdorong untuk menyelesaikan Tesis ini.
11. Semua teman-teman kuliah MM Batch 5 yang telah memberikan sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik selama menjadi mahasiswa di Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tesis ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan YME berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 03 Juni 2013

Yulia Yuniarti



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Kepercayaan .....	10
2.1.2 Komitmen .....	13
2.1.3 Komunikasi .....	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.6 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.7 Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Pelanggan.	22
2.1.8 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.9 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	24
2.2 Model Penelitian .....	26
2.3 Hipotesis .....	26
2.4 Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.4 Definisi Operasional Penelitian .....	32
3.5 Pengukuran dan Pengambilan Data .....	36
3.6 Model Penelitian .....	37
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	37