

ABSTRAK

Pendidikan di Indonesia adalah seluruh pendidikan yang diselenggarakan di Indonesia, baik itu secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Secara terstruktur, pendidikan di Indonesia menjadi tanggung jawab Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia (Kemdiknas), dahulu bernama Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Depdikbud). Di Indonesia, semua penduduk wajib mengikuti program wajib belajar pendidikan dasar selama sembilan tahun, enam tahun di sekolah dasar/madrasah ibtidaiyah dan tiga tahun di sekolah menengah pertama/madrasah tsanawiyah. Salah satu institusi pendidikan yang menunjukkan fenomena pendidikan yang tinggi di Indonesia hingga tahun 2012 ini adalah SMAK Kolese Santo Yusup Malang.

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui analisis pengaruh citra institusi dan pengalaman pelanggan terhadap kesetiaan siswa SMAK Kolese Santo Yusup Malang

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh siswa kelas XII SMAK Kolese Santo Yusup Malang sejumlah 411 responden. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 sebagai *software* untuk mengolah data.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa citra institusi memiliki pengaruh yang besar terhadap kesetiaan siswa. Berdasarkan temuan tersebut ditunjukkan pula bahwa pengalaman pelanggan membawa pengaruh signifikan yang positif terhadap kesetiaan siswa. Citra institusi dan pengalaman pelanggan membawa pengaruh signifikan yang positif terhadap kesetiaan siswa.

Kata kunci: Citra institusi, pengalaman konsumen, kesetiaan siswa

ABSTRACT

Education in Indonesia is a whole education held in Indonesia. In structured education in Indonesia is the responsibility of the Ministry of National Education of the Republic of Indonesia (MONE), formerly the Ministry of Education and Culture of the Republic of Indonesia (Department of Education). In Indonesia, all residents must follow the program compulsory education for nine years, six years in elementary school / madrasah and three years in junior secondary schools / madrasah tsanawiyah. One of the educational institutions that demonstrate the phenomenon of higher education in Indonesia through 2012 is St. Joseph College SMAK Malang.

This study aimed to determine the effect of image analysis of institutions and institutional customer experience to loyalty SMAK college students Santo Yusup Malang

The sample used in this study are all students of class XII SMAK St. Joseph College Malang some 411 respondents. For processing and analyzing the data in this study is by using SPSS 16.0 software as software for data processing.

These findings indicate that the image of the institution has a major influence on student loyalty. Based on these findings also point out that customer experience significant positive influence on student loyalty. The image of the institution and the customer experience significant positive influence on student loyalty.

Keywords: Image institutions, customer experience, loyalty to institutions