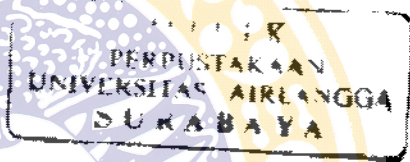


**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN SISWA UNTUK MELANJUTKAN
KURSUS BAHASA JEPANG DI NICE CENTER SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Ek
1 2002
Dya
P



DIAJUKAN OLEH

DANDAN YOSUKE SYAMSUDDIN

No. Pokok : 049615206

KEPADA

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2002

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN SISWA UNTUK MELANJUTKAN KURSUS BAHASA
JEPANG DI NICE CENTER SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :
DANDAN YOSUKE SYAMSUDDIN**

No. Pokok : 049615206

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMI S., M.S.

TANGGAL 24-10-2002

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, SE.

TANGGAL 24-10-2002



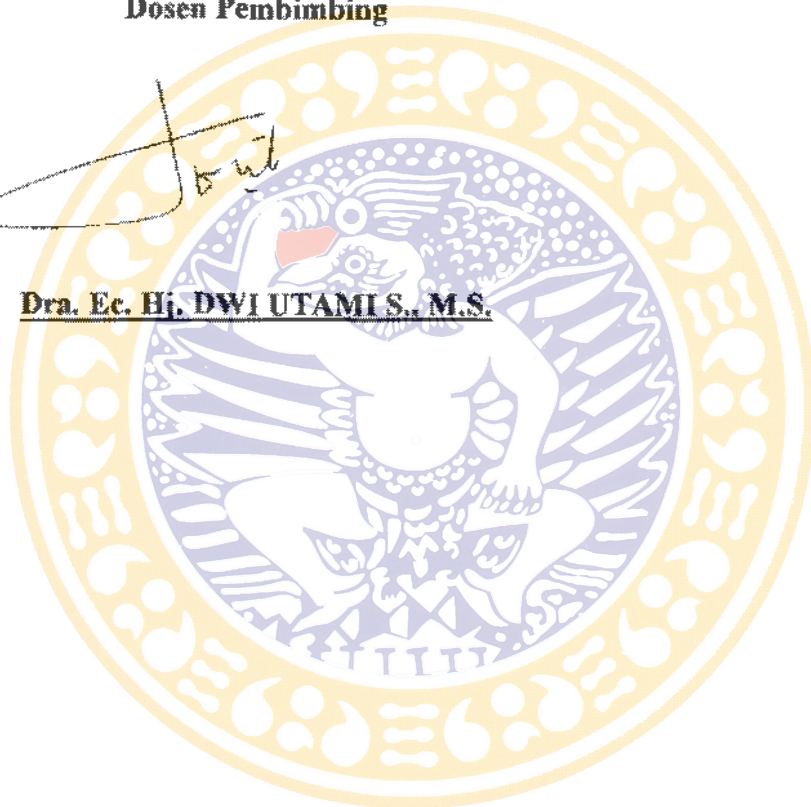
Surabaya, 11-09-2002.....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. Hj. DWI UTAMIS, M.S.



ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan atas pelaksanaan kualitas pelayanan terhadap keputusan siswa untuk melanjutkan kursus bahasa Jepang ke tahap berikutnya di NICE Center Surabaya. Responden yang diteliti adalah siswa NICE Center yang berumur 12 tahun ke atas dan sedang mengikuti program pendidikan antara bulan Juli – Agustus. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan pelanggan sebagai komponen yang sangat menentukan keberhasilan suatu bisnis, karena kesuksesan organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya akan memberikan konsekuensi yang menguntungkan. Demikian juga sebaliknya, jika perusahaan tidak dapat memuaskan pelanggannya maka akan menerima konsekuensi yang tidak menguntungkan.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kepuasan atas pelaksanaan kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi di atas diambil dari dimensi *service quality* yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990:25-26). Kepuasan tentunya mempunyai konsekuensi yang positif seperti dikatakan oleh Assael (1995:95) "Kepuasan mendorong sikap positif terhadap suatu merek baik itu produk maupun jasa, sehingga menimbulkan kemungkinan yang besar untuk membeli kembali". Hal yang hampir sama dikatakan oleh Kotler (2000:183) "*If consumer is satisfied, he or she will exhibit a higher probability of purchasing the product again*", jadi bila konsumen puas mereka akan menunjukkan kemungkinan yang tinggi untuk melakukan pembelian kembali atau dalam hal penelitian ini untuk melanjutkan kursus ke tahap berikutnya. Model analisis yang digunakan adalah kombinasi antara model yang dikembangkan oleh Zeithaml et al., pernyataan Assael, dan pernyataan Kotler. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan *SPSS 10.00 for Windows*.

Model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,523 + 0,160 X_1 - 0,358 X_2 + 0,332 X_3 + 0,210 X_4 + 0,095 X_5 + e$$

Berdasarkan pada hasil analisis ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama, ini bisa dilihat pada uji F yang menunjukkan bahwa F hitung sebesar 99,891 lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 2,34. Untuk pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung secara parsial, didapat bahwa variabel X2, X3, dan X4 memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel Y. Hal ini dapat dilihat pada uji t, bahwa nilai t hitung variabel X2, X3, dan X4 yaitu sebesar 3,532, 3,143, dan 2,060 lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar 1,994. Sedangkan untuk variabel X5 dan X1 tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel Y. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung variabel X5 dan X1 yaitu sebesar 1,082 dan 1,558 lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar 1,994. Dari nilai koefisien korelasi R sebesar 0,936 merupakan nilai yang tinggi yang artinya bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel tergantung sangat erat. Sedangkan dari nilai koefisien determinasi *R square* sebesar 0,876 berarti bahwa perubahan variabel tergantung

dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 87,6 %, sedangkan sisanya sebesar 12,4 % dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh tidak mengandung gejala multikolinearitas, ini bisa dilihat dari nilai VIF semua variabel bebas lebih kecil daripada 5. Demikian juga bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam persamaan regresi ini, yang dapat dilihat pada koefisien korelasi Rank Spearman bahwa tidak ada nilai probabilitas yang signifikan.

