

# PENGARUH KEBERWUJUDAN, KEANDALAN, KETANGGAPAN, JAMINAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ORANG TUA PADA MI NEGERI GROGOL

Irsam Nasirin  
STIE AUB Surakarta

Mulyanto  
STIE AUB Surakarta

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to examine the effect of tangible, reliability, responsiveness, assurance and care for a parent satisfaction and loyalty to the MI State Grogol Sukoharjo district. The technique of determining the sample in this study with census method that sampled all members of the population, as many as 100 parents of students, data analysis using path analysis (Path Analysis). The results of this study show a negative and significant effect tangible loyalty, reliability and no significant positive effect on loyalty, responsiveness and a significant negative effect on loyalty, security and significant positive effect on loyalty, concern has positive and significant impact on the loyalty of parents MI State Grogol Sukoharjo district. The results of path analysis is a direct path (direct effect) is the direct influence of the reliability, security, greater awareness of the influence of indirect and direct influence and responsiveness tangible smaller than the indirect effect. . Total value of determination of 0,4924 has a variance of loyalty explained by the variable reliability, security, care, and responsiveness tangible of 49,24%, the remaining 50,76% is explained variables outside the model. Variable of concern is the most dominant variable loyalty of parents in MI State Grogol Sukoharjo district.*

**Keywords:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Care, Loyalty.*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan pendidikan di Indonesia semakin pesat, hal ini dilihat dengan munculnya berbagai lembaga pendidikan khususnya yang didirikan oleh swasta yang menawarkan berbagai kurikulum untuk meningkatkan pendidikan masyarakat. Dengan semakin banyaknya pendirian lembaga pendidikan tersebut akan semakin meningkat pula anak-anak yang bisa tertampung dan mampu membantu Pemerintah dalam rangka mengurangi jumlah angka buta aksara.

Kepuasan orang tua murid menjadi sorotan utama bagi banyak sekolah-sekolah masa kini dalam memutuskan strategi untuk memenangkan persaingan, demikian juga Madrasah Ibtidaiyah (MI) Negeri Grogol Kecamatan Weru berusaha

semaksimal mungkin agar orang tua siswa merasa puas dengan memberikan fasilitas pelayanan yang meliputi: peningkatan sarana dan prasarana sekolah seperti penambahan komputer, buku-buku perpustakaan maupun pembenahan ruang kelas. Kesemuanya itu dilakukan agar kepuasan orang tua siswa semakin meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan pula sikap loyalitas orang tua siswa terhadap MI Negeri Grogol Kecamatan Weru secara maksimal. Diharapkan dengan semakin meningkatnya kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap MI Negeri Grogol tersebut merupakan salah satu alat pemasaran yang cukup efektif dalam menghadapi persaingan dengan sekolah-sekolah yang lain.

Salah satu tantangan dalam pemasaran adalah bagaimana mengelola sumber daya organisasi secara efektif dan efisien, dalam kondisi lingkungan tertentu, di mana manajemen dituntut untuk selalu mengembangkan berbagai cara atau inovasi untuk dapat mempertahankan organisasi agar dapat mencapai tujuan-tujuannya, serta menselaraskan dengan kegiatan konsumen. Salah satu faktor pemasaran untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup organisasi dan mengembangkannya adalah faktor-faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari keberwujudan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian, yang merupakan ciri pembeda dari organisasi lain yang sejenis.

Lembaga Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah (MI) Grogol adalah salah satu lembaga pendidikan di tingkat sekolah dasar yang ada di Kecamatan Weru, dan keberadaan madrasah tersebut sebagai penyedia jasa pendidikan mampu merebut perhatian masyarakat di kecamatan Weru dan sekitarnya serta berusaha untuk mensejajarkan diri dengan pendidikan yang setingkat lainnya sehingga mampu menarik lebih banyak minat masyarakat dan menjadi pilihan utama masyarakat untuk melanjutkan pendidikan.

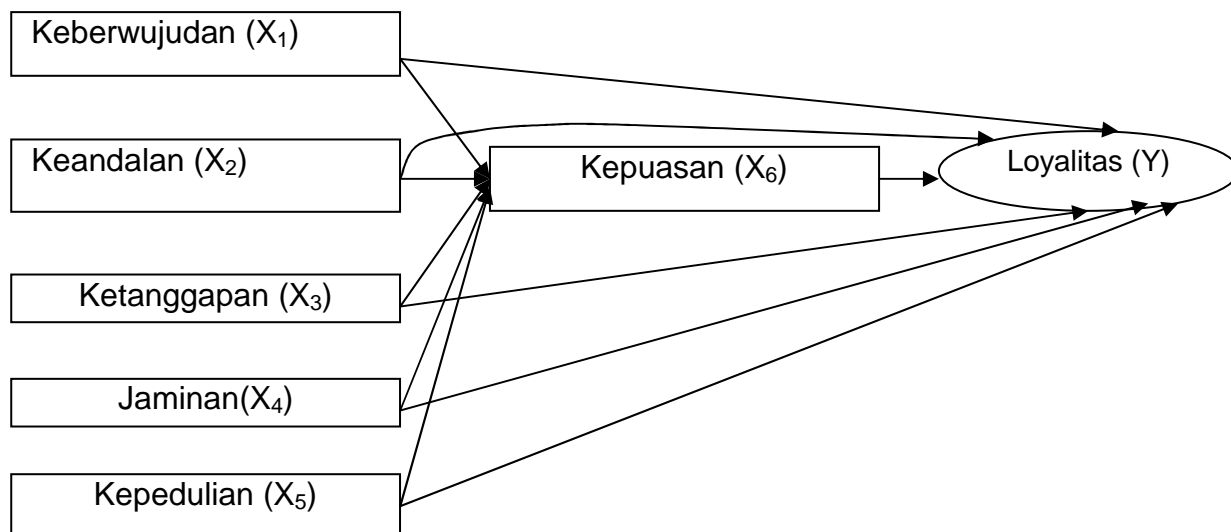
Masyarakat akan menilai baik pada suatu lembaga pendidikan jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, dan orang

tua siswa sebagai pengguna jasa memperoleh kepuasan, sehingga kualitas pelayanan suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas orang tua siswa.

Dari berbagai penelitian tentang kepuasan pelanggan, Menurut Kotler (2000: 36), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki.

Orang tua siswa yang puas dan memiliki rasa percaya yang tinggi akan menjadi loyal pada kelembagaan yang dituju dengan berusaha meningkatkan prestasi dalam segala hal untuk mengangkat nama kelembagaan, memberikan toleransi pada kenaikan biaya pendidikan yang diberlakukan pada saat kenaikan kelas, bahkan mau merekomendasikan kepada orang lain untuk sekolah ditempat tersebut. Kepuasan orang tua siswa merupakan modal dasar bagi lembaga pendidikan dalam membentuk loyalitas siswa. Siswa yang loyal merupakan aset yang paling berharga bagi lembaga dalam meningkatkan kinerja pemasaran lembaga pendidikan tersebut. Dengan demikian secara konseptual, kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas dan juga berdampak pada kinerja pemasaran pada lembaga pendidikan.

### Kerangka Pemikiran



Gambar Kerangka Konseptual

## Hipotesis

- H1. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keberadaan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H2. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H3. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan ketanggapan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H4. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H5. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepedulian terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H6. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keberadaan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H7. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keandalan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H8. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan ketanggapan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H9. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jaminan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H10. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepedulian terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.
- H11. Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru.

## METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah guru pada MI Negeri Grogol Kecamatan Weru. Menurut Sugiyono (2001:57) bahwa: "populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Sejalan dengan pengertian tersebut maka populasi penelitian ini adalah semua orang tua siswa yang berjumlah 310 orang pada MI Negeri Grogol Kecamatan Weru kabupaten Sukoharjo. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *survey* dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket yang disebarakan kepada responden.

## HASIL DAN ANALISIS

### Analisis Jalur (Path Analysis)

#### 1. Hasil Analisis Jalur Persamaan 1

Tabel 1  
Hasil Analisis Jalur persamaan 1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,267	3,363		,674	,502
	Keberwujudan	,021	,119	,018	,179	,858
	Keandalan	,263	,115	,257	2,276	,025
	Ketanggapan	,305	,136	,271	2,238	,028
	Jaminan	-,064	,115	-,063	-,556	,580
	Kepedulian	,260	,113	,267	2,297	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 1 dapat dibuat persamaan regresi pertama sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,018 X_1 + 0,257 X_2 + 0,271 X_3 - 0,063 X_4 + 0,267 X_5$$

(0,855)    (0,025)\*\*    (0,028)\*\*    (0,580)    (0,024)\*\*

- a)  $b_1 = 0,018$ , yang artinya keberwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan, apabila keberwujudan ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- b)  $b_2 = 0,257$ , yang artinya keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan, apabila keandalan ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- c)  $b_3 = 0,271$ , yang artinya ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan, apabila ketanggapan ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- d)  $b_4 = -0,063$ , yang artinya jaminan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, apabila jaminan ditingkatkan maka kepuasan akan menurun.
- e)  $b_5 = 0,267$ , yang artinya kepedulian berpengaruh positif terhadap kepuasan, apabila kepedulian ditingkatkan maka kepuasan akan meningkat.
- b)  $b_2 = 0,122$ , yang artinya keandalan berpengaruh positif terhadap kinerja, apabila keandalan ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.
- c)  $b_3 = -0,233$ , yang artinya ketanggapan berpengaruh negatif terhadap kinerja, apabila ketanggapan ditingkatkan maka kinerja akan menurun.
- d)  $b_4 = 0,263$ , yang artinya jaminan berpengaruh positif terhadap kinerja, apabila jaminan ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.
- e)  $b_5 = 0,479$ , yang artinya kepedulian berpengaruh positif terhadap kinerja, apabila kepedulian ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.
- f)  $b_6 = 0,322$ , yang artinya kepuasan berpengaruh positif terhadap kinerja, apabila kepuasan ditingkatkan maka kinerja akan meningkat.

2. Hasil Analisis Jalur Persamaan 2

- a)  $b_1 = -0,195$ , yang artinya keberwujudan berpengaruh negatif terhadap kinerja, apabila keberwujudan ditingkatkan maka kinerja akan menurun.

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)**

Dari tabel 3 dan tabel 4 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Keberwujudan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Ke-

Tabel 2  
Hasil Analisis Jalur Persamaan 2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,163	2,630		3,104	,003
	Keberwujudan	-,204	,092	-,195	-2,205	,030
	Keandalan	,109	,092	,122	1,175	,243
	Ketanggapan	-,229	,109	-,233	-2,097	,039
	Jaminan	,232	,090	,263	2,593	,011
	Kepedulian	,406	,091	,479	4,473	,000
	Kepuasan	,281	,080	,322	3,489	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dari tabel 2 dapat dibuat persamaan regresi kedua sebagai berikut:

$$Y_2 = -0,195 X_1 + 0,122 X_2 - 0,233 X_3 + 0,263 X_4 + 0,479 X_5 + 0,322 X_6$$

(0,030)\*\* (0,243) (0,039)\*\* (0,011)\*\* (0,000)\*\* (0,001)\*\*

Tabel 3  
Hasil Regresi Persamaan 1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,267	3,363		,674	,502
	Keberwujudan	,021	,119	,018	,179	,858
	Keandalan	,263	,115	,257	2,276	,025
	Ketanggapan	,305	,136	,271	2,238	,028
	Jaminan	-,064	,115	-,063	-,556	,580
	Kepedulian	,260	,113	,267	2,297	,024

a. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel 4  
Hasil Regresi Persamaan 2

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,163	2,630		3,104	,003
	Keberwujudan	-,204	,092	-,195	-2,205	,030
	Keandalan	,109	,092	,122	1,175	,243
	Ketanggapan	-,229	,109	-,233	-2,097	,039
	Jaminan	,232	,090	,263	2,593	,011
	Kepedulian	,406	,091	,479	4,473	,000
	Kepuasan	,281	,080	,322	3,489	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas

camatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,858 > 0,05$ .

H1: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keberwujudan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis tidak terbukti).

- b. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,025 < 0,05$ .

H2: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keandalan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti).

- c. Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,028 < 0,05$ .

H3: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan ketanggapan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti).

- d. Jaminan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,580 > 0,05$ .

H4: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis tidak terbukti).

- e. Kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,024 < 0,05$ .

H5: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepedulian terhadap kepuasan orang tua siswa MI Ne-

geri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti).

- f. Keberwujudan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,030 < 0,05$ .

H6: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keberwujudan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis tidak terbukti).

- g. Keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,243 > 0,05$ .

H7: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan keandalan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis tidak terbukti).

- h. Ketanggapan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,039 < 0,05$ .

H8: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan ketanggapan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis tidak terbukti).

- i. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini

dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,011 < 0,05$ .

H9: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan jaminan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti).

- j. Kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ .

H10: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepedulian terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti).

- k. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi yaitu  $0,001 < 0,05$ .

H11: Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru (Hipotesis terbukti)

#### Uji F

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini:

Berdasarkan tabel 5, hasil uji secara serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai F sebesar 18,818 dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel keberwujudan, keandalan,

Tabel 5  
Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322,313	6	53,719	18,818	,000 <sup>a</sup>
	Residual	265,477	93	2,855		
	Total	587,790	99			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Keberwujudan, Jaminan, Keandalan, Kepedulian, Ketanggapan

b. Dependent Variable: Loyalitas

ketanggapan, jaminan, kepedulian dan kepuasan berpengaruh terhadap orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.

tung dengan  $\sqrt{1-R^2}$ , maka dapat disimpulkan: Varian untuk  $\epsilon_1$  (besaran nilai anak panah yang menuju X6) dengan melihat tabel Uji determinasi persamaan 1, adalah:  $\epsilon_1 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,430} = 0,7550$  atau 75,50%

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

#### 1. Koefisien Determinasi Persamaan 1

Dengan melihat tabel uji determinasi persamaan 1, penetapan determinasi dalam analisis jalur dilakukan dalam melihat besarnya varian yang dilambangkan dengan  $\epsilon$ , besarnya  $\epsilon_1$  dihi-

#### 2. Koefisien Determinasi Persamaan 2

Dengan melihat tabel uji determinasi persamaan 2, penetapan determinasi dalam analisis jalur dilakukan dalam melihat besarnya varian yang dilam-

Tabel 6  
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,656 <sup>a</sup>	,430	,399	2,166

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Keberwujudan, Keandalan, Jaminan, Ketanggapan

Tabel 7  
Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 <sup>a</sup>	,548	,519	1,690

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Keberwujudan, Jaminan, Keandalan, Kepedulian, Ketanggapan

Tabel 8  
Hasil Analisis Koefisien

		Correlations						
		Keberwujudan	Keandalan	Ketanggapan	Jaminan	Kepedulian	Kepuasan	Loyalitas
Keberwujudan	Pearson Correlation	1	,485**	,521**	,490**	,552**	,400**	,265**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,008
	N	100	100	100	100	100	100	100
Keandalan	Pearson Correlation	,485**	1	,691**	,536**	,569**	,571**	,463**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Ketanggapan	Pearson Correlation	,521**	,691**	1	,617**	,601**	,580**	,386**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Jaminan	Pearson Correlation	,490**	,536**	,617**	1	,668**	,429**	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepedulian	Pearson Correlation	,552**	,569**	,601**	,668**	1	,544**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan	Pearson Correlation	,400**	,571**	,580**	,429**	,544**	1	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Loyalitas	Pearson Correlation	,265**	,463**	,386**	,547**	,652**	,552**	1
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

bangkan dengan  $\varepsilon$ , besarnya  $\varepsilon_1$  dihitung dengan  $\sqrt{1-R^2}$ , maka dapat disimpulkan: Varian untuk  $\varepsilon_2$  (besaran nilai anak panah yang menuju Y2) dengan melihat tabel Uji determinasi persamaan 2, adalah:  $\varepsilon_2 = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,548} = 0,6723$  atau 67,23%

### 3. Koefisien Determinasi Total ( $R^2$ ).

Berdasarkan nilai  $e_1$  dan nilai  $e_2$ , maka nilai  $R^2$  total adalah:

$= 1 - (e_1 \times e_2) = 1 - (0,7550 \times 0,6723) = 1 - 0,5076 = 0,4924$  atau 49,24%. Ini berarti bahwa orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo, dijelaskan oleh variabel keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan kepuasan sebagai variabel intervening sebesar 49,24%. dan sisanya sebesar 50,76% dijelaskan variabel lain diluar model penelitian.

### Analisis Koefisien Korelasi

Dari tabel 8 dapat diketahui hubungan atau korelasi antar variabel sebagai berikut:

- a) Keberwujudan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,265 dan signifikansi = 0,008. Dapat diartikan bahwa hubungan keberwujudan dengan loyalitas rendah dan signifikan.
- b) Keberwujudan dengan kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,400 dan signifikansi = 0,034. Dapat diartikan bahwa hubungan keberwujudan dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.
- c) Keandalan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,463 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan keandalan dengan loyalitas cukup kuat dan signifikan.
- d) Keandalan dengan kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,694 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan

bahwa hubungan keandalan dengan kepuasan kuat dan signifikan.

- e) Ketanggapan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,386 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan ketanggapan dengan loyalitas rendah dan signifikan.
- f) Ketanggapan dengan kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,580 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan disiplin dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.
- g) Jaminan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,547 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan jaminan dengan loyalitas cukup kuat dan signifikan.
- h) Jaminan dengan kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,429 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan jaminan dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.
- i) Kepedulian dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,652 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan kepedulian dengan loyalitas kuat dan signifikan.
- j) Kepedulian dengan kepuasan orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,544 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan kepedulian dengan kepuasan cukup kuat dan signifikan.
- k) Kepuasan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo adalah 0,552 dan signifikansi = 0,000. Dapat diartikan bahwa hubungan kepuasan dengan loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kabupaten Sukoharjo cukup kuat dan signifikan.



## KESIMPULAN

1. Keberwujudan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
2. Keandalan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
3. Ketanggapan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
4. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
5. Kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
6. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
7. Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan secara simultan variabel keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas orang tua siswa MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo.
8. Nilai  $R^2$  total adalah 0,4924 atau 49,24%. Ini berarti bahwa loyalitas orang tua siswa dijelaskan oleh variabel keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian dan kepuasan sebesar 49,24% dan sisanya sebesar 50,76% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.
9. Pengaruh langsung variabel independen (keandalan, jaminan, kepedulian) terhadap variabel dependen (loyalitas) lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung sedangkan untuk variabel keberwujudan dan ketanggapan pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung.
10. Penggunaan variabel intervening motivasi dalam rangka peningkatan kinerja, untuk variabel keandalan, jaminan dan kepedulian adalah efektif.
11. Kepedulian mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas orang tua MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo. Oleh karena itu cara yang paling efektif untuk meningkatkan loyalitas orang tua terhadap MI Negeri Grogol Kecamatan Weru Kabupaten Sukoharjo adalah melalui peningkatan kepedulian terhadap segala permasalahan yang dihadapi orang tua siswa dalam mengikuti pelajaran di madrasah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, Colin; Clark, Graham. 2000. *Customer Service and Support* (Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono, Lincen Indrawati. 2004. *Loyally & Disloyally: Sebuah Pandangan Komprehensif dalam Analisis Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 4
- Ghozali Imam, 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler. P. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, NJ: Prentice Hall International, Engewood Clifts.
- 2003. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, NJ: Prentice Hall International, Engewood Clifts
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.