

**Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Institusi Melalui Kepuasan Pelajar
Terhadap Kesetiaan Pelajar Kota Bukittinggi Pada Bimbel Al-Fathan**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan Oleh :

Aulia Fajar


No BP : 1410552044



Dosen Pembimbing :

DR. Ratni Prima Lita, SE., MM

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PAYAKUMBUH
SEPTEMBER 2018**

	No. Alumni Universitas	AULIA FAJAR	No. Alumni Fakultas
	a). Tempat/tanggal lahir: Surakarta/14 April 1996, b). Nama Orang Tua: Safardinur dan Jamanir, c). Fakultas: Ekonomi, d). Jurusan: Manajemen, e). No.BP: 1410552044, f). Tanggal Lulus: 2 Oktober 2018, g). Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h). IPK: 3,14 i). Lama Studi: 4 tahun 1 Bulan, j). Alamat Orang Tua: Jl Mandiangin Gang Mawar RT 004/ RW 001 Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi		

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Institusi melalui Kepuasan Pelajar terhadap Loyalitas Pelajar Kota Bukittinggi pada Bimbel Al-Fathan

Skripsi oleh Aulia Fajar

Pembimbing : DR. Ratni Prima Lita, SE, M.Si

ABSTRAK

Lembaga bimbel Al-Fathan merupakan salah satu dari beberapa bimbel yang ada di kota Bukittinggi, pemilik bimbel mengatakan bahwa 75% dari pelajar yang terdaftar pada bimbel tersebut adalah pelajar yang dahulu juga pernah bimbel di Al-Fathan terdiri dari pelajar SMP dan SMA. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan, 2) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelajar terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan, 3) Untuk mengetahui pengaruh citra institusi terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar AL-Fathan, 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan, 5) Untuk mengetahui pengaruh citra institusi terhadap kepuasan pelajar dalam memilih bimbingan belajar Al-Fathan. Sampel yang digunakan adalah 75 responden, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) versi 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar 2) Variabel citra institusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar 3) Variabel kepuasan pelajar berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar 4) Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pelajar 5) Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelajar. Implikasi penelitian ini ditujukan pada pimpinan bimbingan belajar Al-Fathan agar dapat meningkatkan kepuasan pelajar, karena saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain.

Kata kunci : Bimbel, Citra Institusi, Kepuasan Pelajar, Kesetiaan Pelajar, Kualitas Layanan

Skripsi ini telah dipertahankan didepan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 24 September 2018. Abstrak telah disetujui oleh Penguji dan Pembimbing:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama	DR. Ratni Prima Lita, SE., MM NIP: 197103311999032001	Faisal Ali Ahmad, SP., Msi NIP: 197905132006041014	DR. Susiana, SE., Msi, Ak NIP: 197203191993032002

Mengetahui,

Koor. FEUA II Payakumbuh :

Lukman, S.E., M.Si.

NIP: 196411231993031003

Tanda Tangan

	Petugas Fakultas / Universitas
No. Alumni Fakultas	NamaTandaTangan
No. Alumni Universitas	NamaTandaTangan

